Rapport d'activité 2019

Carsat Retraite & Santé au travail
Midi-Pyrénées

Sommaire

1 Gouverner et piloter la Carsat p.13

2 Préparer et gérer la carrière et la retraite p.20

3 Accompagner les assurés et agir pour le bien vieillir p.40

4 Aider les entreprises à préserver la santé et la sécurité des salariés p.52

5 Optimiser nos ressources et contribuer à notre mission de service public p.68

La Carsat Midi-Pyrénées

Un organisme de droit privé qui exerce une mission de service public.

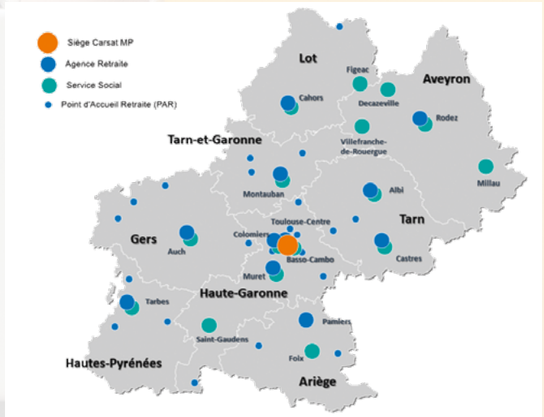
La Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (Carsat) Midi-Pyrénées est un organisme de Sécurité sociale, en charge de trois grandes missions :

- ✓ La préparation et le paiement de la retraite des salariés du Régime Général.
- ✓ L'aide et l'accompagnement des assurés en difficulté.
- ✓ La prévention et la tarification des risques professionnels.

A ce titre, elle est l'interlocuteur privilégié des salariés et des entreprises, tout au long de la vie professionnelle, et au moment de la retraite.

NOTRE PRÉSENCE
EN MIDI-PYRÉNÉES

La Carsat Midi-Pyrénées exerce ses missions sur 8 des 13 départements de la Région Occitanie : l'Ariège, l'Aveyron, la Haute-Garonne, le Gers, le Lot, les Hautes-Pyrénées, le Tarn et le Tarn-et-Garonne.
En plus des agences retraite et des permanences, la Carsat a conventionné avec 87 MSAP (évoluant en 2020 en MFS - Maisons France Services) qui apportent, en partenariat, une orientation et une information de 1er niveau.



Retrouvez-nous sur www.carsat-mp.fr

Organigramme

» Fondée de Pouvoir
- Comptabilité générale
- Trésorerie/Flux métiers
- Investissements/Fonctionnement
- Ressources Humaines

» Pôle Maitrise des Activités
» Lutte contre les fraudes
» Capture/Archives
» Contrôle
» Gestion des Comptes Prestataires

Corinne VOISSON
Direction Financière et Comptable

» Coordination des agences
- Agences Retraite
- Accueil/Relation client

» Support processus retraite et formation
» Carrières et déclarations
» Services Spécialisés
» Services Spécialisés TI
» Contentieux et relation assurés

Dominique CORNELLA
Direction adjointe Retraite

» Ressources Humaines
- Gestion administrative/Recrutement
- Gestion des emplois et compétences (SIRH/GPEC/EAEA)
- Formation professionnelle
- Qualité de Vie au Travail
- Cellule juridique/DPO
- Expert sécurité

» Ressources logistiques
- Achats/marchés
- Bureau d'Etudes et d'Organisation
- Immobilier et Maintenance des bâtiments
- Pôle Juridique des Bâtiments et Transports
- PRECI

Virginie HERENGER
Direction des Ressources Humaines et Logistiques

Joëlle TRANIELLO
Direction Générale

» Secrétariat Direction Générale
» Attachée de Direction Conseil d'Administration
» Pôle d'Appui au pilotage
» Service Communication & Relation client

Cécile CHOSSONNERY
Direction adjointe Risques Professionnels

» **Tarification des Risques Professionnels**
- Tarification des entreprises
- Supervision/Contrôle
- Production relations de service

Denis GARIN
Ingénieur Conseil Prévention

» **Prévention des Risques Professionnels**
- Pôle ressources transverses
- Pôle expertises transverses
- Pôle Midi-Pyrénées Sud
- Pôle Midi-Pyrénées Nord
- Pôle gestion administrative

Sylvie GOBRECHT
Sous-Direction du Système d'Information et offre numérique

Corinne GEORGE
Direction adjointe Santé et Social et RSO

» Service Social
- Pôle d'appui au pilotage
- Pôle communication et animation partenariale
- Pôle intervention sociale et relation client

» Action Sociale
- Développement et animation des territoires
- M2P
- Aides individuelles
- Qualité, pilotage et suivi de l'activité

» RSO

» Relations utilisateurs
- Études et projets innovants
- Supports utilisateurs

» Infrastructures techniques
- Réseau et mobilité
- Architecture technique et habilitations

» Sécurité informatique
» Achat et parc informatique
» Mission SI
» Offre numérique et innovation
» Service Imprimerie
» Documentation

Chiffres clés 2019

PRÉPARER ET GÉRER LA CARRIÈRE ET LA RETRAITE

609 833 retraités

4 629 166 903 €
de prestations servies

9 500 Demandes de Retraite en Ligne **(34%)**

24 310 personnes reçues en agences dont **79%** sur rendez-vous

90,55% des appels reçus ont été traités

420 000 espaces personnels ouverts

63,2 ans c'est l'âge moyen de départ

ACCOMPAGNER LES ASSURÉS ET AGIR POUR LE BIEN VIEILLIR

18 933 assurés accompagnés par le Service Social

17 387 assurés accompagnés par le service de l'Action Sociale

16 millions d'€ de budget pour le financement des postes « Aides au maintien à domicile » et « Habitat et cadre de vie »

22,04 millions d'€ de dépenses d'Action Sociale Retraite

700 000€ d'actions collectives de prévention & soutien aux porteurs de projets

AIDER LES ENTREPRISES À PRÉSERVER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES SALARIÉS

92 536 entreprises

63 564 déclarations d'AT

3 907 déclarations de MP reçues

384 «Subventions Prévention TPE» pour un montant de **2 495 545€** et **37** Contrats de Prévention pour un montant de **1 234 755€**

OPTIMISER NOS RESSOURCES ET CONTRIBUER À NOTRE MISSION DE SERVICE PUBLIC

769 salariés

106 embauches

Budget de gestion administrative
48 834 012€

97 salariés en télétravail

35 567 heures de formation

976 988,56€ dont **311 356,91€** versés à Uniformation

■ LA SATISFACTION DE NOS PUBLICS

93% retraités **82%** actifs **90%** action sociale **94,6%** service social **83%** employeurs

■ LES RÉSULTATS CPG

CPG retraite **91,32%**
CPG maladie **91,93%**
CPG AT-MP **99,5%**

Joëlle TRANIELLO

Directrice Générale
de la Carsat
Midi-Pyrénées

ÉVÈNEMENTS NOVATEURS

Les années passent et la Carsat Midi-Pyrénées poursuit sa **dynamique au service des actifs, des retraités, des assurés fragilisés et des entreprises.** Du traitement des dossiers retraite à l'aide apportée aux publics fragiles en passant par l'accompagnement des entreprises dans la prévention des risques professionnels, elle porte chaque année une attention particulière à la relation client et à la qualité des services qu'elle propose.

En 2019 nous avons eu à cœur d'impulser encore davantage la dynamique de proactivité initiée depuis plusieurs années maintenant.
Parce que nous sommes convaincus qu'elle est un gage d'accessibilité, d'adaptabilité et de proximité, nous avons fait de cette démarche l'une des quatre ambitions de notre Projet d'entreprise initié en 2018.

A ce titre, en plus d'une **communication régionale externe structurée et renforcée**, nous avons entrepris cette année de créer et d'organiser pour la première fois, dans nos murs, deux évènements novateurs à destination des actifs proches de la retraite : un Afterwork et un Salon retraite. Ces deux temps d'accueil ont rencontré un succès important et donné lieu à des échanges très qualitatifs qui nous encouragent à poursuivre dans cette direction. En 2020 nous souhaitons renouveler et exporter le concept dans tous les départements.

Notre proactivité s'est aussi exprimée hors des murs, avec la deuxième édition de notre colloque sur la prévention de la perte d'autonomie aux Espaces Vanel, où 120 participants investis dans le champ de la Silver Économie ont pu échanger avec des experts nationaux et régionaux sur les enjeux du vieillissement.

UN SERVICE SUR MESURE ET INCLUSIF

Enfin, nous avons poursuivi notre accompagnement auprès des entreprises de la Région grâce aux ateliers entreprises et à deux nouveaux partenariats d'envergure initiés cette année avec Air France et Airbus. En leur proposant une expertise adaptée aux besoins de leurs salariés, nous étoffons encore davantage notre offre et offrons un **service sur mesure et inclusif.**

C'est d'ailleurs la seconde ambition de notre projet d'entreprise. Pour atteindre cet objectif, nous avons renforcé notre maillage territorial en nous appuyant sur des partenaires relais dont les Maisons de Service aux publics (MSAP) et les Maisons France Services (MFS) avec lesquelles nous avons désormais signé 87 conventions de partenariat.
Nous avons également renouvelé nos partenariats historiques avec la Fédération Interdépartementale Garonne Occitanie des centres sociaux (FIGO) et l'ANCV, deux structures qui nous accompagnent sur le déploiement des offres sociales à destination des retraités les plus vulnérables, que ce soit sur le volet

CO-DÉVELOPPEMENT

du numérique, des accès aux aides ou encore des loisirs, avec le dispositif « Seniors en vacances ».
Ces relais nous sont précieux, car ils nous permettent d'être plus proche de nos publics, de les accompagner lorsqu'ils rencontrent des difficultés et de jouer notre rôle d'acteur social en ne laissant personne de côté, quel que soit son lieu d'habitation ou sa situation personnelle.

Le service sur mesure et inclusif s'est aussi illustré par une offre désormais plus segmentée avec des parcours ciblés et attentionnés et de nouveaux services en ligne. Une évolution qui sera alimentée et complétée par les résultats des enquêtes que nous avons initiées auprès de nos assurés dans le but de structurer l'écoute et la relation client de notre organisme.
Pour parvenir à rendre ces deux ambitions concrètes et visibles, nous avons dû compter sur notre capacité à libérer et à révolutionner nos modes de fonctionnements. Grâce au concours de l'ensemble des salariés de la Carsat, plusieurs actions reliées à cet objectif se sont concrétisées contribuant indirectement à rendre un meilleur service à nos publics.

ÉCO-RESPONSABILITÉ

Au chapitre de la **performance**, notre façon de manager les équipes a profondément évolué avec l'arrivée du Management visuel que nous avons déployé dans toute la Branche retraite, ou encore **l'action-learning et le co-développement**, deux méthodes axées sur le collectif, l'innovation et la remise en question et qui permettent d'aborder différemment les processus déjà en place. Cette **transformation managériale** porte ses fruits auprès des équipes et nous permet de fournir un service plus agile, plus efficace et plus fiable.

Plusieurs expérimentations ont également été réalisées cette année dans le but d'améliorer l'efficience de nos processus de traitement, lors de la réception des pièces justificatives pour les dossiers retraite, par exemple, ou encore pour l'attribution des aides individuelles à destination des seniors.

Concernant notre **engagement environnemental, social et solidaire,** une attention particulière a été portée à notre **politique d'éco-responsabilité** dans le but d'être en phase avec nos valeurs de Service Public. Les salariés de la Carsat y ont été associés pour créer une dynamique collective et fédératrice, au service de notre culture d'entreprise.

EDITO

Enfin, au chapitre des ressources et des compétences internes, plusieurs chantiers ont été initiés pour **améliorer la qualité de vie au travail** des salariés : système d'entraide, parcours nouveaux arrivants, parcours départ à la retraite …

Une qualité de vie au travail que nous souhaitons pour tous, y compris pour nos futurs collègues de la Sécurité Sociale des Travailleurs Indépendants (SSTI), dont l'arrivée est prévue début 2020. Pour leur réserver le meilleur accueil et leur donner les moyens de poursuivre leur mission auprès des travailleurs indépendants, toutes les équipes de la Carsat se sont mobilisées.

Derrière ces évolutions et cette proactivité, dont nous pouvons être fiers, il y a des salariés investis, impliqués et prêts à se remettre en question pour nous faire évoluer et progresser. J'en profite donc pour les remercier pour tout le travail accompli et je nous encourage à poursuivre dans la même direction pour l'année prochaine.

Mais avant de penser à l'avenir, je vous laisse découvrir plus en détails la rétrospective de cette année 2019 riche en projets et en mutations.

Bonne lecture,

Joëlle Traniello

Les Temps forts de l'année 2019

JANVIER

24 janv. - Moment de convivialité pour récompenser Karine BOMBAIL et Gaëlle ESTAVES, lauréates innovation 2018 dans le cadre du dispositif des bonnes pratiques innovantes, pour l'ASO «Gestion des flux entrants Action Sociale».

31 janv. - Tous ambassadeurs du digital avec D'Clic : première session de **formation « référents et initiation »** à destination de l'ensemble des salariés de la Carsat.

FÉVRIER

04 fév. - L'Institut 4.10 déménage au Siège de la Carsat dans ses nouveaux locaux.

13 fév. - 3ème place sur le podium pour la Carsat aux UNGLOSS d'hiver à Font-Romeu.

MARS

13 mars - Guy Hourriez, **invité de France Bleu Occitanie, dans l'émission la Vie en bleu** pour parler de la lombalgie des TMS, dans le cadre de la campagne de prévention lancée par l'Assurance Maladie Risques Professionnels sur le mal de dos au travail.

21 mars – Inauguration du stand de la Carsat au Salon Séniors Occitanie
Joëlle Traniello Directrice et Christian Balthazar 1er vice-président de la Carsat, Nadia Pellefigue, vice-présidente de la région Occitanie et Patrick Pignard, vice-président de la commission permanente, chargé de l'Action sociale au Conseil départemental 31.

AVRIL

02 avril - 1ère rencontre retraite des référents MSAP à la Carsat.

08 avril - Visite de Renaud Villard à la Carsat : rencontre avec l'équipe de Direction puis avec les salariés autour d'un «Ça se discute» ; immersion dans le management visuel avec la «routine» du service Carrières ; visite de l'accueil ; échanges avec les managers à l'Amphithéâtre.

MAI

16 mai - 1ère année, la Carsat Midi-Pyrénées s'inscrit dans le **dispositif Duo Day** : durant une journée, 7 personnes en situation de handicap ont composé un duo avec un professionnel afin de découvrir son activité pour une immersion dans son quotidien.

29 mai – Participation au **1er challenge de la relation client à la Cnav** : 16 caisses participantes pour présenter en 5 minutes les actions phares déployées au sein de leur organisme.

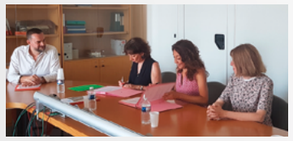
JUIN

11 juin - Le service de l'Action sociale mobilisé pour une journée avec les Centres sociaux Occitanie à l'occasion du **renouvellement de la convention avec la Fédération interdépartementale Garonne Occitanie (FIGO).**

20 Juin. - 1er Afterwork retraite de 17h30 à 19h30 dans l'Atrium de la Carsat.
Près de 100 participants.

JUILLET

2 juillet - Journée de sensibilisation « chargement – déchargement en sécurité » pour nos préventeurs : 21 contrôleurs, ingénieurs, assistante, médecin du SAMSI ont participé à une sensibilisation organisée à l'AFTRAL (Apprendre et se Former en Transport et Logistique).



4 juillet -Signature à la Carsat de 2 conventions annuelles de partenariat ; l'une entre le Service Social de la Carsat et l'Institut Régional de Formation Sanitaire et Social (IRFSS) ; l'autre entre le Service Social de la Carsat et l'Ecole Régionale d'Assistants de Service Social (ERASS).

AOUT

28 août - Lancement nouveau challenge Jump régional.

Ozéli-D
Démarche innovation

SEPTEMBRE

19 sept. - Une matinée RH pour 11 personnes de la SSTI : matinée d'informations RH et d'échanges, dans le cadre de leurs parcours d'accueil.

27 sept. – Inauguration du Salon Seniors et +, salle des Illustres au Capitole, en présence de Jean-Luc Moudenc, Maire de Toulouse, Christine Escoulan Adjointe au Maire en charge des seniors, Michel Vigier, Président du Conseil d'Administration de la Carsat et Dominique Cornella, Directrice Adjointe Retraite. **Près de 300 personnes renseignées sur le stand de la Carsat.**

OCTOBRE

04 oct. - A Paris, **remise du Grand prix de l'innovation** en présence de Christelle Dubos, secrétaire d'Etat auprès de la Ministre des Solidarités et de la Santé.
Sur 99 projets présentés, 4 ont été primés dont celui de la Carsat Midi-Pyrénées dans la catégorie « innovation managériale ».

24 oct. - Renouvellement, dans les locaux du Secours Populaire français, de la **convention de partenariat autour du dispositif Seniors en vacances** entre la Carsat et l'ANCV.

NOVEMBRE

Du 05 au 07 nov. - Journées retraite franco-allemandes dans l'atrium de la Carsat : 11 techniciens français et allemands et 1 traducteur pour répondre aux questions des assurés. **627 assurés inscrits ont bénéficié d'un entretien.**

30 nov. - 1er salon « Bientôt à la retraite » dans l'atrium de la Carsat : rendez-vous unique avec la Carsat et les régimes de retraite de base et complémentaires (AGIRC-ARRCO, MSA, RSI, CNRACL/RAFP et IRCANTEC). **Près de 1000 visiteurs reçus et conseillés.**

DÉCEMBRE

06 déc. - Grande réussite pour la **1ère collecte de jouets à la Carsat** avec près de 1,5 m3 de cadeaux déposés soit près de 800 kilos.

19 déc. - 1ère édition du Marché de Noël de la Carsat dans l'Atrium de la Carsat, un moment chaleureux et convivial pour la fin de l'année.

PROJET D'ENTREPRISE 2018/2022

DEPUIS 2018, LA CARSAT MIDI-PYRÉNÉES S'EST ENGAGÉE DANS LA CONCEPTION D'UN PROJET D'ENTREPRISE D'ENVERGURE POUR UNE DURÉE DE CINQ ANS. IMAGINÉ ET RÉALISÉ DE FAÇON COLLABORATIVE, AVEC 120 SALARIÉS VOLONTAIRES ET LE COMITÉ DE DIRECTION, IL S'ORGANISE AUTOUR DE 4 AMBITIONS MAJEURES ET 21 RÉALISATIONS CLÉS.

ZOOM SUR CE PROJET DÉFINITIVEMENT CORPORATE ET QUI NOUS OUVRE DE NOMBREUSES PERSPECTIVES.

1

GARANTIR UN SERVICE SUR MESURE ET INCLUSIF

Cette ambition traduit notre volonté d'adapter nos offres de service à la diversité des besoins de nos publics, tout en portant une attention particulière aux situations de fragilités qu'elles soient économiques, sociales ou géographiques.

Pour atteindre cet objectif la Carsat renforce son maillage territorial, sa collaboration avec les autres organismes de Sécurité sociale et les liens avec les partenaires relais. Elle structure également l'écoute et la relation client tout en accompagnant ses publics dans l'appropriation des services numériques qu'elle propose. C'est dans cette perspective que nous avons déployé des parcours attentionnés visant à mieux détecter et mieux accompagner les publics en situation de vulnérabilité.

Notre proximité territoriale s'est renforcée avec la poursuite des partenariats avec les MSAP (futures Maisons France Services). L'offre de services aux entreprises a quant à elle été travaillée de concert avec nos partenaires dans le but d'apporter une réponse commune et coordonnée à leurs besoins.

2

ÊTRE OFFENSIF ET PROACTIF DANS NOTRE ENVIRONNEMENT

Convaincus de l'utilité de notre expertise auprès de nos publics, nous souhaitons accroître notre proactivité en étant force de proposition, en initiant de nouveaux partenariats et en développant, dès que cela est possible, des projets innovants au service de nos publics.

En 2019, nous avons poursuivi, aux côtés des organismes de protection sociale, notre démarche d'innovation auprès des salariés, afin de recueillir les idées de ceux qui sont au plus près du terrain et d'améliorer l'efficience des actions, et auprès des publics, en co-construisant une offre destinée aux entreprises du BTP de la Haute-Garonne ou encore en impulsant une dynamique à l'échelle de l'Occitanie (Carsat/ CPAM) afin de renforcer et de coordonner l'offre de service aux entreprises. Et puis, nous nous sommes attachés à mettre en lumière les initiatives que nous portons en renforçant notre communication externe régionale, pour apporter de la lisibilité sur la diversité de nos offres.

Notre stratégie marketing s'est également renforcée avec plus de proactivité, en amplifiant les contacts mails sortants à l'attention de nos publics et en pérennisant une campagne digitale tout au long de l'année afin de promouvoir nos services en ligne auprès des assurés internautes.

PROJET D'ENTREPRISE

Agir, donner du sens et fédérer

2018-2022 !

3

RÉUSSIR L'INTÉGRATION DU RSI ET LES AUTRES MUTATIONS ORGANISATIONNELLES

Mieux servir, c'est aussi faire en sorte que notre organisme intègre au mieux les changements et les évolutions de l'environnement dont il est partie prenante.

Depuis 2018, et suite à la décision gouvernementale d'attribuer la gestion des missions du RSI au Régime général, nos équipes sont à l'œuvre pour réussir ce défi de taille. L'enjeu est humain puisque nous attendons de nouveaux collaborateurs pour 2020, mais il est aussi organisationnel pour que le service délivré aux travailleurs indépendants ne subisse pas de dégradation. En 2019, les projections sont donc devenues plus réelles et de nombreuses actions ont été menées en vue de ce changement.
D'autres évolutions ont aussi marqué l'année notamment au sein de la Branche des Risques Professionnels et de la Tarification, ou encore au service Carrières où notre politique et nos outils sont en pleine mutation.

Pour faire face à ces nombreux changements, 2019 a aussi été l'occasion de rechercher de nouveaux leviers organisationnels d'efficience : entraide, nouvelles méthodologies de travail, allégement de certains process… tout est exploité pour évoluer dans le bon sens, au plus près des besoins de nos publics.

4 AMBITIONS **21** RÉALISATIONS

4

RÉVOLUTIONNER ET LIBÉRER NOTRE FONCTIONNEMENT

Dans la continuité de l'ambition précédente, nous avons conscience de la nécessité de savoir réinterroger nos pratiques et de les faire évoluer afin de répondre aux attentes internes et externes.
En 2019, plusieurs leviers ont été activés en ce sens : transformation managériale, formation à de nouveaux outils, au management visuel, entraide inter-services, mise en place de parcours internes, renforcement de notre politique éco-responsable …

Autant d'actions qui visent à accompagner et à favoriser une libération de nos pratiques. Nous avons à cœur d'inciter le collectif à s'impliquer dans les transformations qui sont à conduire et de susciter l'envie et l'enthousiasme des équipes afin que chacun puisse faire valoir sa créativité, ses idées et soit partie prenante du changement.

Retrouvez tous vos Contacts

>>> VOUS ÊTES ASSURÉS

Des services en ligne

MON ESPACE PERSONNEL
www.lassuranceretraite.fr

pour s'informer, préparer et gérer votre retraite

Par téléphone, au 3960
serveur vocal 24h/24 7 jours/7, service 0,06€/min+prix appel, de l'étranger, d'une box ou d'un mobile, composez le 09 71 10 39 60

Pour le service social, composez le 3646
(service gratuit + prix de l'appel)

>>> VOUS ÊTES UNE ENTREPRISE

Prévention des risques professionnels
Pour toute demande d'intervention, conseil, expertise :
prevention@carsat-mp.fr

Tarification et notifications de taux AT/MP
Pour toute demande d'information : **tarif.at@carsat-mp.fr**
La plateforme Employeurs : **36 79** *(service gratuit + prix de l'appel)*

Pour s'informer et déclarer : www.net-entreprises.fr

>>> LE BIEN VIVRE SA RETRAITE

Pour tous renseignements sur le bien vieillir :
www.pourbienvieillir.fr

POUR BIEN VIEILLIR

BIEN CHEZ SOI
BIEN AVEC MA CAISSE DE RETRAITE
BIEN AVEC LES AUTRES
BIEN DANS MA TÊTE
BIEN DANS MON CORPS
BIEN AVEC MON ÉQUILIBRE

Carsat Midi-Pyrénées
2 rue Georges Vivent 31065 Toulouse cedex 9
www.carsat-mp.fr

Gouverner et piloter la Carsat

La Caisse de retraite et de la santé au travail Midi-Pyrénées est un organisme de Sécurité sociale, qui exerce une mission de service public avec l'appui de son Conseil d'Administration. Ce dernier, vote les budgets et les CPG, arrête les comptes annuels, fixe les orientations et participe à la définition de la politique de la Carsat Midi-Pyrénées.

La Directrice Générale assure le pilotage de l'organisme en déclinant localement les objectifs des Conventions d'Objectifs et de Gestion (COG) signées entre l'Etat et les Caisses Nationales. Elle signe, avec le Président du Conseil d'Administration chaque Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG) conclu avec la Caisse Nationale concernée.

L'équipe de Direction organise et gère la mise en application d'actions en vue de l'atteinte des objectifs des différentes Branches d'activité. Deux pôles concourent au pilotage stratégique et opérationnel : le Pôle d'Appui au Pilotage et le Pôle de Maîtrise des Activités.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Assemblée délibérante, le Conseil d'Administration (CA) fixe les orientations et participe à la définition de la politique de la Carsat Midi-Pyrénées. Il vote le budget et se prononce sur les sujets présentés par la Directrice Générale. Garants du paritarisme, ses membres représentent les assurés sociaux et les employeurs. Des représentants de la Mutualité Française, de l'Union Régionale des Associations Familiales et des personnes qualifiées en sont aussi membres.. Le Conseil est composé de 25 membres, dont 21 administrateurs siègent avec voix délibérative et 4 avec voix consultative.

BILAN

Au-delà de la définition des orientations politiques, du vote des budgets, de l'approbation des comptes de l'organisme et du suivi de l'application de ses délibérations, le CA prend acte, lors de chaque réunion, de l'état de la production retraite et de l'avancée des signatures de conventions avec d'autres organismes ou associations.

Il est également informé et participe à des manifestations (forum, salons, inaugurations…) organisées par la Carsat pour promouvoir ses services, dans les départements, au plus près de ses publics. Le CA est également consulté pour le développement de la politique de proximité en Midi-Pyrénées.

Au-delà des séances du Conseil, certains administrateurs sont désignés pour siéger au sein des CA d'associations et instances départementales ou régionales et y portent le message de la Carsat.

Les commissions émanant du Conseil d'Administration

5 obligatoires

- La Commission de Recours Amiable (CRA)
- La Commission des marchés
- La Commission Réclamation Compte Pénibilité (CRCP), qui étudie les dossiers de réclamation
  Suite à mise en place décret sur compte pénibilité
- La Commission Régionale des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles (CRAT-MP)
- La Commission des Pénalités Financières

2 facultatives

- La Commission d'Action Sanitaire et Sociale (CASS)
- La Commission Prospectives et Innovation

TITULAIRES AVEC VOIX DELIBERATIVE

REPRÉSENTANTS DES ASSURES SOCIAUX

CGT	Jean-Bernard BERNOU Jocelyne BOUSQUET
FO	Michel COULOM Gérard OMER
CFDT	Christian BALTAZAR Carole BARBASTE
CFE/CGC	Bernard BRAMBILLA
CFTC	Régis ARNAL-PHILIPPART

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

MEDEF	Frédéric COMBES Alban DUNOD Jean-François LABAQUERE Michel VIGIER
CPME	Philippe BARTHES Xavier DELAITRE
U2P	Paul DIEZ Philippe FABBRO

REPRÉSENTANT DE LA FÉDÉRATION NATIONALE DE LA MUTUALITÉ FRANÇAISE

Pierre-Jean GRACIA

PERSONNES QUALIFIÉES

Armelle TOUYAROT
Bruno VALAT
Bernard VINCENT
Yves ROLLAND

TITULAIRES AVEC VOIX CONSULTATIVE

REPRÉSENTANT DES ASSOCIATIONS FAMILIALES

André GUINVARCH

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Loïc BECHU
Aurélie CROUZOLS
Carole MAURETTE

Michel VIGIER,

Président du Conseil d'Administration de la Carsat Midi-Pyrénées

Pour cette année 2019 je tiens tout d'abord à souligner l'excellent travail réalisé par les administrateurs et l'ensemble du personnel de la Carsat : équipe de Direction, animateurs des Commissions, responsables de service, agents administratifs, assistants sociaux.
Comme l'année précédente, ce travail est le résultat d'une relation de confiance, construite sur un respect mutuel du rôle de chacun, dans le but inchangé de satisfaire et de répondre aux besoins de nos assurés sociaux et de nos entreprises.

Une mission accomplie si l'on en croit les chiffres de satisfaction élevés qui traduisent la forte implication des agents que ce soit au sein de la Branche Retraite, de la Branche Santé et Social, de la Branche Prévention des Risques Professionnels mais aussi des services supports. Nous ne pouvons que nous féliciter de cette belle dynamique !

Je souhaite ensuite mettre en lumière tout le travail partenarial qui s'est poursuivi en 2019, voyant en lui la capacité de faire résonner notre expertise et de renforcer l'accès à nos offres sur l'ensemble de notre territoire.
Aller au plus près de nos publics, et notamment de ceux qui en ont le plus besoin, ne peut se faire sans l'aide de structures locales et de partenaires complémentaires.

En 2019 nous avons poursuivi des partenariats historiques notamment avec les MSA Midi-Pyrénées Nord et Sud autour de notre association inter régimes Midi Pyrénées Prévention (M2P) en proposant des ateliers de prévention construits en proximité et qui permettent d'assurer un excellent relationnel pour le bien vieillir, mais aussi avec le Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale (GCSMS) PREVA qui nous accompagne notamment dans l'évaluation des besoins des retraités fragilisés.
Nous pouvons citer également l'appel à projet sur l'innovation sociale, que nous réalisons chaque année en partenariat avec notamment l'ARS et la CNRACL, qui nous permet de soutenir des actions innovantes dans les départements au plus près de nos seniors.

2019 aura aussi été marquée par des projets d'envergure, comme notamment celui de l'intégration du régime des Travailleurs Indépendants au Régime Général. Les équipes ont œuvré pour que cette intégration se passe le mieux possible et que la qualité de service soit au rendez-vous.

Enfin, l'expansion de services numériques est à souligner non seulement pour les assurés, qui ont à leur disposition un panel d'offres pour faciliter leurs démarches, mais aussi pour les entreprises avec des évolutions majeures dans la dématérialisation de certaines de leurs démarches.
Un service numérique qui laisse plus de place à un accompagnement attentionné et des besoins plus spécifiques de nos assurés mais aussi des salariés et des employeurs.

Toutefois, il reste primordial de ne pas axer l'intégralité de nos démarches sur le tout numérique, de nombreux retraités dans nos départements ruraux ne maitrisant pas encore l'outil informatique.

Pour conclure, en 2019 notre organisme a encore su s'adapter aux évolutions, aux besoins exprimés, et force est de constater que la place de la Carsat Midi-Pyrénées dans le champ de l'accompagnement n'est plus à prouver.

Bien sûr, comme dans toute structure, il reste encore des pistes d'amélioration et nous devons œuvrer et réfléchir ensemble pour atteindre de nouveaux objectifs pour le plus grand bien de nos assurés, des salariés et des entreprises.

LES INSTANCES
DE PILOTAGE

EQUIPE DE DIRECTION
Composé des Agents de Direction et de l'Ingénieur Conseil Prévention, le Comité de Direction (CODIR) se réunit tous les lundis après-midi. C'est l'occasion, d'échanger sur des sujets d'actualité et de se positionner, collectivement, quant aux orientations de la Carsat Midi-Pyrénées.

LES COMITÉS DE PILOTAGE
En appui du CODIR se tiennent, à intervalles réguliers, des comités de pilotage stratégiques propres à chaque Branche (Retraite, Action Sociale, Service Social, RH, Risques Professionnels, Système d'Information). Ils sont l'occasion, pour la Directrice, son équipe et les managers stratégiques concernés, de faire le point sur l'activité et les résultats de la Branche, d'arbitrer des décisions et d'ainsi définir de nouveaux objectifs et/ou méthodes de travail. Ce suivi quasi mensuel permet à la Direction de connaître la situation de la Caisse en temps réel et de modifier éventuellement la trajectoire prise.

LES RÉUNIONS DES MANAGERS STRATÉGIQUES
Parallèlement, un collectif de managers stratégiques se réunit tous les 2 mois environ. Il est informé, à cette occasion et en avant-première par la Direction, des actualités stratégiques.

Ce collectif participe également, dans un souci de mise en commun des méthodes de travail, à l'élaboration de ces réunions : interventions diverses sur des missions propres à un service ou une Branche, travail en groupe d'éclairage sur un sujet commun…

Enfin, les managers mais également tous les agents sont sollicités pour participer à des séminaires sur des thèmes précis liés à l'activité de la Carsat mais également aux sujets transverses impactant tous les services.

■ LES TEMPS FORTS _ 2019

L'année 2019 a été principalement marquée par la préparation de l'intégration des agents de la Sécurité Sociale des Indépendants et de l'activité retraite liée à ce nouveau public.

Des travaux collaboratifs ont permis de préparer, ensemble, l'Assemblée Générale du personnel du mois de juin 2019. Ceux engagés dans le cadre du Projet d'Entreprise ont vu se concrétiser diverses actions. Parallèlement, la démarche de transformation managériale s'enrichit de nouveaux outils comme le management visuel ou l'intelligence collaborative, au profit du « mieux travailler ensemble », en créant du lien au sein des services.

PERSPECTIVES **2020**

- **Dans la continuité de ce qui a été mené en 2019, l'intégration au 1er janvier 2020 des agents de la SSI et de l'activité toutes branches confondues liée aux Travailleurs indépendants reste une priorité. L'objectif est de réussir cette transformation en garantissant un service de qualité à ce nouveau public et l'intégration des personnels de la SSI au sein du collectif de la Carsat.**
- **Les démarches de travail collaboratif vont se poursuivre et s'accentuer, notamment avec l'évaluation du Projet d'Entreprise, un an après son lancement officiel.**

LE PÔLE
D'APPUI AU PILOTAGE

Le Pôle d'Appui au pilotage apporte à la Direction une vision consolidée et régulière des résultats, en particulier sur les trois CPG. En complément, analyses, projections, études de coûts et audits aident aux prises de décisions stratégiques ainsi qu'à l'amélioration continue de nos processus.

■ BILAN

Le Pôle d'Appui au Pilotage a poursuivi son engagement au côté de la Direction et des Branches en développant et en adaptant les outils de pilotage, de reporting et d'aide à la décision.

Côté audit, les trois missions locales ont permis d'explorer la gestion et le pilotage des droits dérivés, les courriers sortants (hors applicatifs) et une partie du processus LCB portant sur les achats-contrats. Au-delà de l'approche risques incontournable, les missions mettent de plus en plus l'accent sur la recherche de performance dans les processus étudiés.

/ CHIFFRES CLÉS /

› **12** revues de performance co-construites avec le pôle Maîtrise des Activités

› Participation à **17** Copils stratégiques

› **2** audits nationaux, **3** audits locaux et **2** audits de suivi

› Des résultats probants sur le traitement de nos flux entrants : près de **90%** d'appels entrants aboutis (objectif à 85%) et **91%** de courriels traités dans les 72h (objectif à 55%)

PERSPECTIVES **2020**

- **Poursuivre le déploiement de l'outil GDP dans les Services Spécialisés et intégration de la mesure de la qualité.**
- **Ouvrir un espace de documentation dédié à la réponse téléphonique dans l'Espace Régional Retraite.**
- **Intégrer dans nos pratiques professionnelles les méthodes collaboratives de résolution des problèmes.**
- **Etendre l'offre de service du pôle en proposant d'accompagner la mise en œuvre de recommandations suite à un audit.**
- **Développer des outils simplifiant les tâches chronophages visant à améliorer l'efficience des unités de production.**

■ LES TEMPS FORTS _ 2019

- Préparation de l'intégration de l'activité des Travailleurs Indépendants, aussi bien dans la gestion du projet que dans l'organisation des ressources dédiées à l'accueil physique et téléphonique ou la négociation des moyens humains et budgétaires.
- Conception et déploiement de l'outil de gestion de la production (GDP) dans l'ensemble des Agences retraite.
- Mise en place et pérennisation d'une plateforme flux entrants de premier niveau.
- Changement de l'outil de prise d'appels, ODIGO : déploiement et formation.
- Premières expériences de mutualisation inter-caisses des appels sur le numéro unique 3960.

IMPACTS ET PLUS-VALUE

La satisfaction de nos clients internes passe par une écoute active de leur problématique et une réponse adaptée. Le déploiement de l'outil GDP en est une illustration puisque chaque unité a bénéficié d'une présentation personnalisée et d'une prise en compte de leurs besoins.

LE PÔLE
MAÎTRISE DES ACTIVITÉS

Maîtriser nos risques et être acteurs du changement au service de nos assurés, de nos entreprises et des salariés.

Le Pôle Maîtrise des Activités a plusieurs missions principales : le déploiement du SMI régional, la maîtrise des risques, et l'optimisation des processus. En 2019, le pôle a aussi été missionné pour piloter opérationnellement le déploiement du Management de la production pour le processus retraite.

BILAN

Le COPIL risques, qui se réunit 2 fois par an, est dédié au pilotage de la maîtrise des risques de la caisse. Cette instance nous permet ainsi de définir des priorités et de prendre des décisions grâce aux résultats issus des campagnes d'auto-évaluation, des audits, des observations Validation des Comptes ou des constats de la Cour des Comptes.

La revue locale de performance de la caisse, devenue semestrielle en 2018, a été optimisée pour piloter nos objectifs au plus près des besoins.
Elle traite de la performance opérationnelle, de l'efficience, de l'optimisation des coûts, de la maîtrise des risques et de la RSO.

Le déploiement du Management de la production, composé de la gestion de la production et du Management visuel a été mis en œuvre tout au long de l'année 2019 sur le processus retraite.
La gestion de la production, grâce à l'outil construit en interne pour planifier l'adéquation charges-ressources, permet aux managers de piloter leur activité au plus près des objectifs à atteindre.
Le management visuel est une nouvelle méthode d'animation d'équipe qui donne une place centrale au collectif. Cette démarche participative permet de gagner en cohésion, en réactivité et en efficacité pour répondre aux attentes de nos assurés et garantir un service public performant.
Aujourd'hui, ce sont 15 équipes qui se retrouvent quotidiennement 15 minutes pour parler production, qualité, relation client, vie de service ou traiter les questions-réponses.

/ CHIFFRES CLÉS /

Une campagne annuelle d'auto-évaluation de maîtrise des risques avec :

- **72** tests sur **53** risques (Tous processus Branche Vieillesse)
- **98 %** des moyens de maîtrise locaux efficaces
- Validation des comptes : **11** observations dont **4** principales donnant lieu au suivi d'un plan d'actions

LES TEMPS FORTS _ 2019

- La formation et le déploiement du Management visuel au sein du processus retraite.
- La parution nationale et la mise en œuvre régionale du Référentiel National Processus (RNP) Interventions du Service Social.
- L'audit de la Cour des Comptes en septembre 2019 sur les Processus Retraite et Tarification.

IMPACTS ET PLUS-VALUE

Le service rendu à nos clients internes est au cœur de nos préoccupations : le contrôle interne, la maîtrise des risques et le SMI, visent à maîtriser nos activités pour garantir à nos assurés et nos entreprises un service rendu toujours plus fiable et performant.

PERSPECTIVES 2020

- **Intégrer la dimension « TI » dans nos dispositifs de contrôle interne et de maîtrise des risques.**
- **Poursuivre le déploiement du Management visuel**
- **Construire et mettre en oeuvre le Plan Qualité 2020 régional (qualité production processus retraite.)**
- **Reprendre les travaux relatifs au SMI vieillesse avec contribution de la Carsat au RNP révisions de service.**
- **Diffuser et mettre en oeuvre le RNP Santé au Travail qui viendra compléter le SMI Maladie/RP**

Temps forts

20 MARS 2019

La prévention de la désinsertion professionnelle dans les EHPADV
Le Service Social et le service Prévention des Risques Professionnels ont rencontré le Groupement de Coopération Social et Médico-Social PALAIOS, situé à Rodez. Une journée de sensibilisation des directeurs d'établissements et des responsable RH à la détection et à la prise en charge précoce des salariés en risque de désinsertion professionnelle.

21 MARS 2019

Madame Traniello et Monsieur Christian Balthazar, 1er vice-président de la Carsat ont **inauguré le stand de la Carsat au salon Seniors Occitanie** en présence de Madame Nadia Pellefigue, vice-présidente de la région Occitanie et de Monsieur Patrick Pignard, vice-président de la commission permanente, chargé de l'Action sociale au Conseil départemental 31.

02 AVRIL 2019

Une journée à la Carsat pour une quarantaine de MSAP (Maisons de services au public) reçues pour découvrir nos offres de service et le mode d'emploi de la retraite. Deux temps forts de cette journée : informations générales sur la retraite et le service social, et ateliers en petits groupes pour échanger et mieux comprendre le fonctionnement des différents acteurs.

01 JUILLET 2019

Santé et bien vieillir « Aidants, prenez soin de vous »
Madame Carole Pastor, Assistante Sociale sur le département du Lot est intervenue lors de la Conférence Aide Aux Aidants du 25 juin 2019 à Cahors, dont la thématique avait pour but de sensibiliser les personnes en situation d'aidant familial **« au prendre soin de soi »** et ainsi éviter les situations d'épuisement.

27 SEPTEMBRE 2019

Inauguration du salon Seniors et +, salle des Illustres au Capitole en présence de Jean-Luc Moudenc, Maire de Toulouse, Christine Escoulan Adjointe au Maire en charge des seniors, Michel Vigier, Président du Conseil d'Administration de la Carsat et Dominique Cornella, Directrice Adjointe Retraite.

24 OCTOBRE 2019

Renouvellement, avec l'ANCV, de la convention de partenariat autour du dispositif Seniors en vacances, dans les locaux du Secours populaire français.

07 NOVEMBRE 2019

La Semaine des Troubles Musculo-Squelettiques (TMS)
Organisée par les Services de Santé au Travail Interentreprises de la Région Occitanie, la semaine des TMS est un évènement qui met en lumière **l'importance de la prise en compte des Troubles Musculo-Squelettiques dans l'entreprise**, cause de 10 millions de journées de travail perdues et première cause de maladie professionnelle en France.
Evènement au cours duquel le Service Social et les préventeurs du service Prévention des Risques Professionnels informent, conseillent et répondent aux sollicitations des entreprises et de leurs salariés.

Préparer et gérer la carrière et la retraite

L'accompagnement des assurés commence dès leur premier emploi. A ce titre, la Carsat Midi-Pyrénées gère la carrière et la régularise au fil de l'eau principalement à partir des Déclarations Annuelles des Données Sociales ou de la Déclaration Sociale Nominative, transmise par les employeurs.

Par ailleurs, la Carsat est également chargée d'informer et de conseiller les futurs retraités sur leurs droits, via le droit à l'information, son réseau de proximité, mais aussi plus généralement grâce à son numéro d'appel unique et ses services en ligne.

Les dossiers et courriers reçus font l'objet d'une dématérialisation gérée par le service CAPTURE. Cette dernière permet une mise à disposition rapide des éléments pour une instruction fiable des droits.

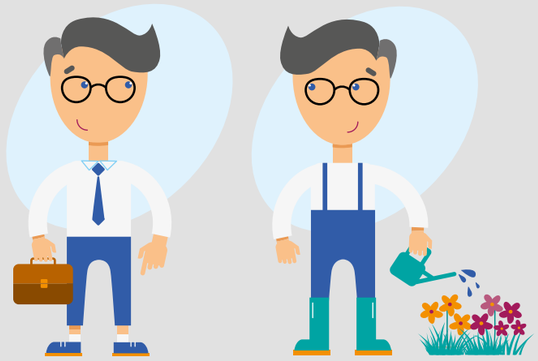
Le calcul des retraites est quant à lui opéré en recherchant à la fois la juste application de la règlementation et la préservation de la continuation des ressources, par le paiement mensuel de la retraite entre le dernier revenu d'activité et le premier versement de la retraite.

Enfin, la Carsat Midi-Pyrénées propose une information complète, neutre, fiable et gratuite, et vise à offrir des conseils personnalisés afin de faciliter les démarches le moment venu et de répondre aux besoins des assurés et des entreprises.

La vie du dossier retraite ... Vos étapes, nos services... vos ressources

Vos étapes

Je deviens salarié du Régime Général



Je suis salarié du Régime Général

Je suis retraité du Régime Général

Nos services

DADS

Fiabilisation des données sur la base des informations de mon employeur

CAPTURE

Distribution des courriers et pièces justificatives dématérialisés dans les délais, au bon destinataire

CARRIÈRES

Droit à l'information, mise à jour pour complétude de la carrière

SERVICES RETRAITES : SIÈGE, AGENCES

Renseignements, accueils physique et téléphonique, simulation, conseil en entreprises, entretien d'information retraite, dépôt demande de retraite, calcul des droits

CONTRÔLE

Certification carrière, vérification des droits et notification retraite

GESTION DES COMPTES PRESTATAIRES

Paiement de la retraite, modification adresse, coordonnées bancaires...

GESTION DES CONTENTIEUX ET RELATIONS ASSURÉS

En cas de litige : pré-contentieux, CRA, TASS

Vos ressources

www.carsat-mp.fr

www.carsat-mp.fr
www.lassuranceretraite.fr

ossier retraite ... vos étapes, nos services... vos ressources... La vie du dossier retraite ... vos étapes, nos services... vos ressources... La vie du dossier retraite ... vos étapes, nos services... vos ressources...La vi

GÉRER

LA DÉMATÉRIALISATION DES FLUX ENTRANTS ET LES ARCHIVES

Un processus dématérialisation Flux entrant réussi pour une réponse optimisée.

La dématérialisation des courriers entrants gérée par le service CAPTURE permet de faciliter et d'améliorer les relations entre la Carsat et ses publics, de moderniser les processus en permettant au métier retraite de se concentrer sur les activités à forte valeur ajoutée, d'éviter la duplication des saisies, des traitements et des recherches d'information et donc de gagner en efficacité. Ainsi, in fine la dématérialisation des courriers permet d'améliorer la qualité et la fiabilité des données échangées et le service rendu aux assurés.

BILAN

Le service CAPTURE a su maîtriser l'ensemble des chantiers engagés afin d'anticiper au mieux les nouvelles activités confiées (courrier SSTI + 10%, extension du périmètre de dématérialisation, archive, etc…).

L'expérimentation de la phase de qualification a permis d'anticiper le déploiement du nouvel outil structurant (SYRCA) et d'identifier les changements métiers et organisationnels

L'implantation des espaces de travail du service CAPTURE a été repensée afin de fluidifier le processus de dématérialisation pour des gains de productivité et de délais, mais également pour optimiser l'ergonomie et améliorer les conditions de travail des agents.

De ce fait, le service CAPTURE a pu mener à bien l'ensemble des 4 chantiers prioritaires engagés pour 2019, à savoir :

- **L'extension du périmètre de dématérialisation** sur l'ensemble du flux entrant du processus Retraite effectif depuis le 16/09/2019 ;
- **Le déploiement de la solution Freecapture** sur tous les secteurs éligibles à la dématérialisation, finalisant le projet de dématérialisation des flux entrants « Capture » de la Carsat et permettant également au processus retraite de se recentrer sur son cœur de métier.
- **L'expérimentation initiée dans le cadre du projet Carrière 2.0** sur la phase de Qualification en collaboration avec le service Carrières.

Dans le cadre du **projet national Carrière 2.0**, et afin d'éclairer les futurs choix organisationnels, un **test sur la prise en charge de l'activité de qualification des RDC par CAPTURE** a été initié sur le mois d'avril 2019 avec **des résultats probants**. Il en est ressorti que cette nouvelle activité apporte une plus-value au métier de technicien CAPTURE. Ces derniers soulignent une suite logique de leur métier : l'analyse des courriers et la classification des pièces (le typage) pour une distribution optimisée. Ainsi, la qualification permet d'améliorer le typage et d'apporter une réponse de niveau 1 aux assurés.

Le travail en collaboration avec le service Carrières a été fortement apprécié par les techniciens « Qualifieurs », ce qui leur a permis de valoriser leur participation au processus retraite.

- **La prise en charge des activités de la SSTI** (courrier et archive), fin 2019, à travers la gestion du courrier entrant (+10% de flux entrant en moyenne) et le transfert des archives vers le siège de la Carsat. A cet effet, une convention de transfert a été signée entre la SSTI et la Carsat pour une prise en charge et la gestion de l'intégralité des archives retraite de la SSTI.

Aussi, la décision a été prise d'externaliser les archives retraite du Régime Général chez un tiers-archiveur (Société VECTURA) agréé SIAF et ce afin de pouvoir accueillir celles de la SSTI.

INFO

Anthony FAURT, le nouvel archiviste de la Carsat

2019, aura également été marquée par le rattachement depuis novembre 2019, du département des Archives.
L'Archiviste – Administrateur GED/BSP assure la gestion du cycle de vie de l'information, celle-ci étant à prendre en compte au sens de document quel que soit son support de conservation physique (papier, microfilm) ou électronique, afin de constituer une information authentique, fiable, intègre et exploitable. Il a pour mission d'assister les services dans la gestion et l'archivage de leurs documents, gérer l'espace alloué à la conservation des archives intermédiaires, tenir les inventaires à jour, organiser les opérations d'éliminations et les versements aux Archives Départementales.

LES TEMPS FORTS _ 2019

- Le rattachement du département des Archives, depuis novembre 2019.
- La mise en place d'une nouvelle implantation de service.
- L'extension du périmètre de dématérialisation.
- L'expérimentation du projet Carrière 2.0 sur la phase de Qualification.
- La prise en charge des activités de la SSTI.

PERSPECTIVES **2020**

Service Capture

- **Relancer une expérimentation de qualification des RDC sur 4 mois, afin d'approfondir la cible organisationnelle locale et compte tenu des évolutions nationales communiquées sur le contenu de la qualification.**

Archives

- **Rédiger des Conventions de garde et de gestion entre les différentes branches de la Sécurité Sociale pour une gestion partagée suite au transfert des archives de la SSTI vers le siège de la Carsat.**
- **Eliminer des dossiers retraite archivés chez VECTURA ayant atteint leur DUA.**
- **Organiser les plans de classement des archives de la SSTI.**
- **Procéder à la destruction des dossiers artisans de la SSTI ayant atteint leur DUA.**

/ CHIFFRES CLÉS /

Flux entrant Capture

› **444 139** plis reçus au Siège dont **73 159** plis recommandés (+17%)

› **221 564** plis dématérialisés en entrée via Opex (+10%)

› **127 183** plis numérisés via Freecapture (+3%)

› **14 263** plis dématérialisés dans le système d'archivage GED dont **9 348** pour l'Action Sociale

› **176 486** plis envoyés

› **374** microfilms créés

Archives

› **458 ml*** d'archives éliminés (Carrières et Déclaration, Retraite, et Action Sociale).

› **203 ml** d'archives éliminés (Comptabilité, RH, Achats/Marchés, Données Sociales)

› **1km 900** d'archives SSTI récupérés

** mètres linéaires*

IMPACTS ET PLUS-VALUE

Un processus retraite recentré sur son cœur de métier, des délais de réponse à la prise en charge d'une demande réduits pour une maîtrise des réitérations, pour une réponse de 1er niveau améliorée (Qualification) et une gestion des archives SSI et RG optimisée.

INTERVIEW

L'expérimentation qualification à CAPTURE, regards croisés

de Jean-Pierre EDELIN, Aïda HAMAIZI,
Techniciens à CAPTURE,
et Camille CAZAYOUS, Technicien Carrière

En quoi a consisté l'expérimentation de qualification pour les services Capture et Carrières ?

Jean-Pierre Edelin : A vérifier la complétude des dossiers retraite au niveau du service CAPTURE qui gère les flux entrants, c'est-à-dire tout le courrier qui nous est envoyé, ce qui est d'habitude du ressort des techniciens carrières. Lorsque le dossier n'était pas complet nous relancions les assurés pour récupérer les pièces justificatives manquantes (bulletins de salaire, attestation de cessation d'activité, majoration pour les enfants…) avant de les transmettre à nos collègues.

Aïda Hamaizi : Nous sommes quatre à avoir été formés deux jours avant la mise en pratique pour que nous nous familiarisions avec les nouveaux outils et les nouvelles tâches qui s'ajoutaient à celles que nous pratiquons habituellement. Après c'était parti pour un mois !

Camille Cazayous : Au service Carrières nous étions 4 à participer à cette expérimentation : 2 personnes pour traiter les régularisations de carrières simples et 2 personnes pour s'occuper des retraites anticipées pour carrière longue (RACL) et des retraites des assurés handicapés (RAH).

Quels sont les avantages de cette nouvelle façon de procéder ?

J-P.E : Les techniciens carrières peuvent se concentrer sur leur cœur de métier en gagnant du temps sur ce travail de premier niveau assez chronophage. Pour notre service, cela nous a permis de diversifier nos missions, de monter en compétence et d'avoir une vision d'ensemble sur le processus lié au traitement d'un dossier retraite. En comprenant la finalité et l'utilité de chaque pièce justificative nous avons aussi amélioré l'orientation des dossiers dans les différents services.

A.H : Le fait de comprendre les missions des autres services et les contraintes de chacun a aussi généré des liens interservices qui nous aident à mieux travailler ensemble au quotidien. Et au bout du compte, c'est un gain pour les assurés qui obtiennent des réponses plus rapides avec des retraites qui sont calculées et versées sans retard. C'est du gagnant-gagnant et ça ouvre les horizons.

Qu'est-ce que cela vous a apporté à titre personnel ?

A.H : J'ai appris plein de choses ! Maîtriser de nouveaux applicatifs, agir sur la carrière d'un assuré mais surtout comprendre l'impact que ça avait et comment le process fonctionne plus largement. J'ai aussi rencontré des collègues, ils nous ont beaucoup aidé, ça a été un vrai échange !
J'aimerais que tout cela soit pérennisé car je sais que l'intégralité de mon service en est capable et trouverait ça intéressant et enrichissant, tout comme cela l'a été pour moi !

J-P.E : Quand il faut expérimenter quelque chose je suis toujours partant ! Ça change des activités quotidiennes et ça apporte d'autres connaissances sur notre organisme et c'est aussi plus impliquant ce qui est à mon sens important. Nous attendons donc avec impatience les prochaines !

C.C : J'ai été très emballée par l'idée de cette expérimentation et je pense qu'elle peut vraiment être bénéfique autant pour le service CAPTURE que pour le service des Carrières. Avec du recul il y a des points que nous pouvons, je pense, améliorer pour optimiser encore davantage le processus. Nous affinerons tout cela en 2020 pour poursuivre cette évolution dans les meilleures conditions.

LE PÔLE D'APPUI
À LA PRODUCTION ET À LA FORMATION

Le Pôle d'appui à la production et à la formation a en charge la diffusion des consignes nationales réglementaires et outils à l'ensemble des services de tout le processus retraite ainsi que la mise en œuvre des formations retraite initiale (dispositif national D'Fi retraite pour les métiers de la retraite) et continue. Le Pôle intervient également sur des demandes spécifiques de la Direction et/ou des Cadres de secteurs.

BILAN

Côté formation, le Pôle d'appui à la production et à la formation a activement participé à l'intégration dans le Régime Général de la SSTI, au travers des différentes formations mises en place pour les personnels accueillis, telles que la formation à la régularisation de carrière et au traitement des Droits Propres.

A noter également, la participation, en collaboration avec le service des Carrières, à l'expérimentation d'une formation carrière interne (projet Carrière 2.0) ; formation alternant tout au long de son déroulé l'acquisition de connaissances et périodes de tutorat sur les items présentés.

Le Pôle a aussi réalisé une formation expérimentale à destination de techniciens Capture sur la « qualification de la carrière » dans le cadre du projet Carrière 2.0.

Il a de plus effectué la formation des personnels nouvellement embauchés, pour la prise des appels téléphoniques de niveau 1.

En parallèle, les activités supports des secteurs de production ont été poursuivies avec la participation à des réunions techniques, la diffusion des consignes, les réponses aux questions posées par les Experts Techniques de Proximité (ETP), ainsi que la mise en œuvre et l'animation des réunions mensuelles avec l'ensemble des ETP du Processus Retraite.

Enfin un Contrat de Qualification Professionnel (CQP) aux métiers de la retraite a été mené à son terme avec la certification nationale de tous les techniciens.

Une équipe support au service de tous les acteurs du processus retraite.

LES TEMPS FORTS _ 2019

- La formation pour l'intégration du personnel SSTI.
- La formation expérimentale à destination de techniciens CAPTURE sur la « qualification de la carrière ».
- La formation pour la prise des appels téléphoniques de niveau 1.
- La mise en œuvre et l'animation des réunions mensuelles avec l'ensemble des ETP du Processus Retraite.

IMPACTS ET PLUS-VALUE

L'aide à une meilleure intégration des collègues SSTI, le renfort des effectifs de production des agences et services spécialisés, et le support et relais pour la mise en œuvre des consignes nationales permettant ainsi l'harmonisation du traitement des dossiers de retraite, constituent les éléments clés de la relation clients pour le Pôle d'appui à la production et à la formation.

/ CHIFFRES CLÉS /

› **904** questions posées par les ETP dont 895 clôturées

Formation

› **12** stagiaires en parcours de formation initiale D'Fi retraite.

› **7** techniciens SSTI formés à des compléments de formation pour le traitement des Droits Personnels dans l'OR et dans le cadre de l'expérimentation du traitement des dossiers de réversion dans l'OR

› **12** techniciens SSTI formés à une partie de la régularisation de la carrière et au traitement des Droit Personnels

› **5** techniciens CAPTURE formés à la « qualification de la carrière » dans le cadre du projet Carrière 2.0

PERSPECTIVES 2020

- **Mettre en œuvre des compléments de formation pour les collègues SSTI.**
- **Former de nouveaux embauchés dans le cadre du CQP D'Fi retraite.**
- **Diffuser un catalogue de formations continues à dispenser dans le cadre de l'amélioration de la qualité du processus.**

Formation SSTI

Pour permettre une « meilleure » **intégration de nos collègues de la SSTI** dès le début de l'année 2020, et afin de faciliter leur future prise de poste des formations leur ont été dispensées.

Pour **le traitement de dossiers avec application des règles du Régime Général** comme l'OR, à destination des agents qui intégreront le secteur des **Carrières, les Agences** retraite et le Pôle Travailleurs Indépendants.
Une formation sur mesure qui a alterné acquisition de connaissances législatives et mise en pratique ; une formation notamment testée en direct par un agent SSTI ayant intégré le Pôle d'appui au pilotage et à la formation en tant que formatrice ce qui a permis de faire le lien entre règles SSTI et celles du Régime Général.

Autre formation, pour les agents SSTI destinés à intégrer la **plateforme téléphonique.** L'objectif était que ces nouveaux téléconseillers soient en capacité de prendre les appels de niveau 1 des assurés du Régime Général via la plateforme téléphonique de la Carsat. Là aussi un accompagnement/ formation basé sur la présentation de la législation de base du Régime Général mais également sur celle des divers outils pour la prise des appels téléphoniques, tout en présentant comment une réponse téléphonique doit être structurée pour être efficace.

SUIVRE LA CARRIÈRE
DES ASSURÉS

La Carsat Midi-Pyrénées gère la carrière des salariés tout au long de leur vie professionnelle. Elle la met à jour principalement à partir des Déclarations Annuelles des Données Sociales ou de la Déclaration Sociale Nominative, transmises par les employeurs. Les assurés peuvent également demander la régularisation de leur carrière à tout moment. Notre objectif est de disposer, pour chaque assuré, d'un compte individuel de qualité garantissant ainsi un passage à la retraite en toute sérénité avec une continuité des ressources.

BILAN

LES DONNÉES SOCIALES

Pour la dernière année, le secteur Données Sociales a continué à prendre en charge les DADS des employeurs du secteur public et à accompagner les entreprises afin de corriger les DSN (Déclarations Sociales Nominatives) qui comportaient des anomalies au niveau du report au compte des salariés quand cela était nécessaire.

LA CARRIÈRE

En 2019, le service a traité 8 521 régularisations de carrière toutes générations confondues, dont 422 demandes d'attestation pour la retraite anticipée handicapé, et 1 818 demandes d'attestation pour la retraite anticipée pour carrière longue.

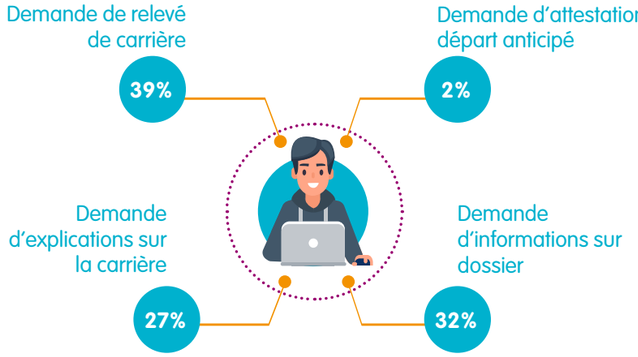
1 274 régularisations de carrière ciblées ont été traitées (pour un objectif spécifique du plan de production à 1 270).

Plus globalement, l'objectif de traitement, fixé dans le plan de production de la Branche Retraite à 17 460 régularisations de carrières complètes, a été largement dépassé avec plus de 25 000 clôtures.

L'IDENTIFICATION

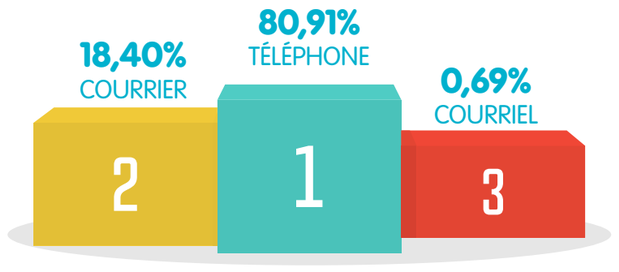
La supervision des Nirs d'attente a été exhaustive sur l'année.
Ainsi 1 076 Nirs d'attente ont été supervisés.

LES MOTIFS DE CONTACT



Tous canaux de contact confondus (courriel, courrier et téléphone)

LES CANAUX DE CONTACT



LES TEMPS FORTS _ 2019

- L'organisation en février 2019 d'un séminaire dans le cadre du projet Carrière 2.0.
- Le nouvel objectif du plan de production portant sur un volume de traitement des régularisations de carrière ciblées.
- La mise en œuvre de la Mission Réseau Déléguée DADS, à compter du 1er septembre 2019, qui donne désormais compétence à la Carsat Auvergne pour l'activité DADS.
- La passation d'un marché de numérisation des microfilms (permettant les recherches employeurs) avec une société extérieure, pour mise en œuvre au 1er trimestre 2020.

IMPACTS ET PLUS-VALUE

Respecter nos engagements de délais de traitement, soit 48 heures pour la réponse téléphonique et 72 heures pour les demandes formulées par mail. Être proactif en adressant aux assurés ayant une carrière incomplète des questionnaires afin d'en effectuer la régularisation en amont de leur départ à la retraite. Cette fiabilisation de la carrière a été réalisée dans un délai moyen de 4 mois pour les générations ciblées dans le plan de production 2019.

/ CHIFFRES CLÉS /

› **8 521** carrières régularisées (toutes générations confondues)

› **9 520** appels entrants pris en charge

› **8 781** requêtes clôturées sur la BQR

› **422** demandes d'attestation traitées pour la retraite anticipée handicapé

› **1 818** demandes d'attestation instruites pour la retraite anticipée pour carrière longue

PERSPECTIVES **2020**

- **Intégrer, à compter du 6 janvier 2020, 7 techniciens de la SSTI au sein du service.**
- **Signer, au 1er trimestre 2020, une convention « liens cotisations – prestations » avec l'URSSAF.**
- **Refondre le processus carrière par la mise en œuvre du projet Carrière 2.0 et le déploiement de SYRCA.**
- **Préparer la mise en œuvre de la Mission Réseau Déléguée « Identification » prévue en 2021 au profit de la Carsat Languedoc-Roussillon.**

Le Projet Carrière 2.0

Nadia DJIBLI, experte technique et **Véronique MAKOURI,** technicienne au Service Carrières

EN 2020, LA GESTION DES CARRIÈRES DE NOS ASSURÉS VA BÉNÉFICIER D'UNE ÉVOLUTION MAJEURE. CE PROJET D'ENVERGURE INTITULÉ CARRIÈRE 2.0 APPORTE AVEC LUI DES MODIFICATIONS DE FONCTIONNEMENT IMPORTANTES AU SEIN DE L'ENTREPRISE MAIS SURTOUT DES AMÉLIORATIONS BÉNÉFIQUES POUR NOS PUBLICS. NADIA DJIBLI ET VÉRONIQUE MAKOURI DU SERVICE CARRIÈRES, NOUS PARLENT DE TOUS CES CHANGEMENTS PLUS EN DÉTAILS.

En 2019 quelles ont été les grandes étapes du projet Carrière 2.0 ?

Nadia : J'ai suivi l'expérimentation de qualification des dossiers retraite par nos collègues du service CAPTURE qui reçoivent tous les courriers qui nous sont envoyés. J'ai également participé à des ateliers à la CNAV en présence de plusieurs représentants du réseau Carsat. L'un a porté sur l'amélioration de la version zéro de l'outil SYRCA, qui remplacera bientôt notre logiciel de traitement actuel, l'autre sur la façon de concevoir une formation adaptée, pour les salariés, à ce nouvel outil.

Véronique : En tant que technicienne carrières référente, j'ai participé à une journée d'informations et à un atelier de travail en présence de l'Agent Comptable et de représentants de chaque service impacté par le projet. Dans un souci d'anticipation, ce dernier avait pour objectif de formaliser une stratégie de bascule des dossiers à traiter, de l'application utilisée aujourd'hui au nouvel outil SYRCA.

Quelles sont les perspectives et les grandes étapes 2020 sur le sujet ?

Nadia : La mise en place d'une base de données plus complète intitulée Répertoire Général des Carrières Unifiées (RGCU) qui va nous permettre d'avoir accès aux informations des assurés, tous régimes de cotisations confondus.
Et puis l'outil SYRCA qui va remplacer l'outil retraite pour le traitement des régularisations carrières.

Dans un premier temps, une équipe pionnière sera constituée pour le tester et l'améliorer avant de le diffuser plus largement à l'ensemble des techniciens.

Véronique : Ça va complètement changer notre façon de travailler. La complétude et la recevabilité seront déjà vérifiées par le service CAPTURE et les dossiers vont arriver dans nos portefeuilles déjà typés et classifiés. SYRCA est aussi un outil guidant capable de scorer la difficulté de traitement d'un dossier et de nous rappeler les dernières législations en vigueur lors du traitement de ce dernier. Ce sera une aide précieuse et un gain de temps conséquent pour tout le monde.

Justement comment percevez-vous cette évolution ?

Véronique : Pour les techniciens carrières cela va générer un gain de temps avec moins d'enquêtes à faire auprès des régimes complémentaires et moins d'erreurs grâce aux rappels législatifs tout au long de l'instruction.

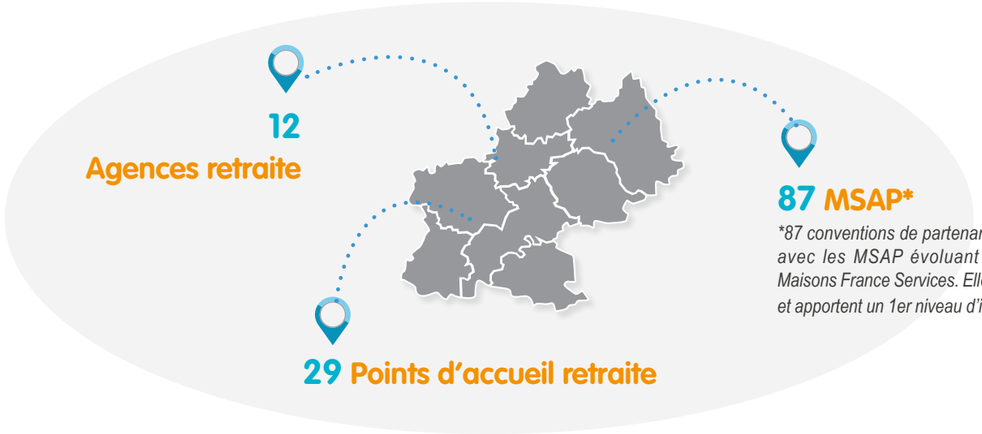
De fait, ces évolutions vont impacter positivement le service à l'assuré qui aura, de son côté, moins de démarches à effectuer et plus de liberté pour gérer l'actualisation de sa carrière. C'est une grande évolution positive.

Nadia : Effectivement l'assuré peut faire sa demande n'importe quand, ce qui va permettre une étude du droit plus rapide. Le temps de l'appropriation passée nous allons donc clairement gagner en fiabilité et en souplesse. C'est une très bonne chose.

INFORMER

ET CONSEILLER LES ASSURÉS ET LES ENTREPRISES

Informer, conseiller, accompagner nos publics et leur permettre un égal accès à l'information et aux droits est au cœur de notre mission de service public. Notre stratégie de service multicanale allie canaux digitaux, proximité territoriale et accompagnement personnalisé, elle répond ainsi aux différents besoins des publics que nous accompagnons.



BILAN

En 2019, notre offre d'accompagnement attentionné s'est renforcée avec une évolution de 45% du nombre d'Entretien Information Retraite soit 4 538 assurés reçus pour un accompagnement personnalisé.

- **Un Entretien d'Information Retraite (EIR)** est proposé aux assurés, à partir de 45 ans, afin de mettre à jour leur carrière et de les informer sur leur fin de carrière et les différents dispositifs de retraite (retraite progressive, départ anticipé, cumul emploi-retraite).

Depuis 2018, la Carsat MP enrichie son offre de service en proposant des rendez-vous « carrière » aux assurés à partir de 60 ans en amont de leur départ à la retraite.

_ 9 500 _

DEMANDES DE RETRAITE

RÉALISÉES EN LIGNE

En parallèle, le nombre de demandes de retraite en ligne ne cesse d'évoluer avec 34% des demandes déposées en ligne.

L'année 2019 a également permis de renforcer nos démarches proactives en doublant le nombre de contacts sortants par emailings à l'attention des assurés actifs ou retraités.
Ce sont près de 400 000 mails qui ont été adressés pour informer du traitement du dossier ou des offres ou services disponibles. Enfin, soucieux de permettre au plus grand nombre de bénéficier d'un accès à l'information nous avons organisé trois évènements à l'attention des actifs proches du départ à la retraite.

L'OFFRE D'ACCUEIL PHYSIQUE

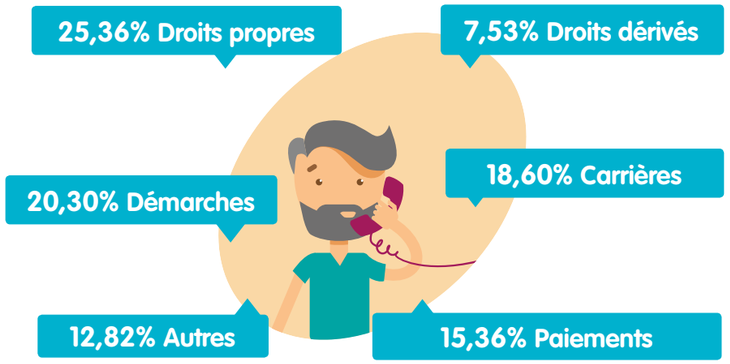
En 2019, plus de 24 000 assurés ont été reçus dans nos accueils dont 79% en RDV attentionné.

L'accueil en Agence retraite passe du second mode de contact privilégié au 4ème avec 37% des retraités répondant à l'enquête de satisfaction 2019.
Pour les actifs, il est le 2e mode de contact privilégié pour 43% des répondants après le téléphone et juste avant l'espace personnel. Le taux de satisfaction s'élève à 88% pour les retraités et 80% pour les actifs.

L'OFFRE D'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

En 2019, 309 391 appels ont été traités, soit 90% des appels reçus. Le téléphone reste le premier mode de contact utilisé pour 53% des retraités et 67% des actifs répondant à l'enquête de satisfaction 2019. Une qualité de service en progression avec un taux de satisfaction des usagers à 92% pour les retraités et 79% pour les actifs.

LES MOTIFS D'APPELS



LES SALONS ET FORUMS

Désireuse de diversifier son offre de service, la Carsat Midi-Pyrénées développe depuis plusieurs années sa présence au sein des évènements en Région. Une offre appréciée des assurés avec des taux de satisfaction supérieurs à 90% et qui permet d'aller au-devant de nos publics. En 2019, ce sont plus de 2 620 personnes qui ont pu bénéficier d'un accompagnement sur l'ensemble des évènements.

Les principaux motifs de visite portent sur le passage à la retraite, l'accompagnement suite à une difficulté sociale et les offres collectives de l'action sociale. Trois évènements inédits ont marqué l'année :

- 1 **salon Franco-Allemand** qui a accueilli 630 personnes;
- la **1ère édition du salon «Bientôt à la retraite?»** organisé en partenariat avec la CNRACL, l'Agirc-Arrco, la MSA et le RSI et qui a accueilli près de 1 000 visiteurs;
- l'**Afterwork de la retraite** organisé en fin de journée pour permettre aux assurés actifs proches du départ de bénéficier d'un accompagnement.

Journées Franco-Allemandes

LE PARTENARIAT

L'offre territoriale s'est enrichie avec la signature de 4 nouvelles conventions avec les MSAP.
Au total 87 conventions sont actives en fin d'année 2019. Ce partenariat garantit un premier niveau d'information et un accompagnement dans les démarches administratives au plus près des territoires. Il a vocation à se développer avec la mise en place des Maisons France Services en 2020 qui structureront et enrichiront l'offre de service sur l'ensemble des territoires.

L'OFFRE DIGITALE

Une croissance qui se poursuit tant en termes d'usage que de satisfaction en faveur de l'offre digitale.
Une offre qui se développe avec des services adaptés aux besoins des publics : demande de retraite en ligne, simulateurs pour calculer le montant de sa future retraite ou encore l'âge de départ, liste personnalisée des démarches ...

En 2019, la Carsat Midi-Pyrénées compte 420 000 assurés qui ont ouvert un espace personnel sur le site de l'assurance retraite soit une augmentation de 16% (+ 60 000 assurés) par rapport à l'année 2018.

Ce service arrive en 1re position des canaux de contacts privilégiés pour les retraités ex aequo avec le canal téléphonique, il est en 3e position pour les actifs.

En termes de satisfaction, l'espace personnel arrive en tête pour les retraités avec 93% de satisfaction et en 2e position après le canal mails pour les actifs avec 82%.

Enfin, le service «demande de retraite» en ligne poursuit sa progression en Midi-Pyrénées pour atteindre en fin d'année 33% des demandes faites par ce canal avec un taux de satisfaction de 96%.

LES TEMPS FORTS _ 2019

- Organisation d'un salon Franco-Allemand.
- Renforcement de l'accompagnement avec 45% d'EIR en plus.
- Déploiement des rendez-vous carrière avec plus de 2 300 assurés accompagnés.
- Déploiement des parcours attentionnés pour accompagner les publics en situation de vulnérabilité ou de complexité.
- Promotion de la demande de retraite en ligne et information associée d'un dépôt 6 mois avant la date de départ.
- Doublement du nombre de contacts par mails sortants.
- Organisation d'un Afterwork et d'un Salon à destination des assurés actifs proches du départ à la retraite.

/ CHIFFRES CLÉS /

› **24 310** assurés reçus dont 79% en RDV

› **43** visites conseil en entreprise

› **4 538** Entretiens Information Retraite

› **309 391** appels traités (90% des appels reçus)

› **40 000** mails entrants

› **9 500** DRL **(34%)**

› **420 000** espaces personnels ouverts

IMPACTS ET PLUS-VALUE

La satisfaction des publics traduit la qualité du service rendu avec 93% (+3 points par rapport à 2018 pour les retraités) et 82% (+8 points par rapport à 2018 pour les actifs). Nos publics s'intéressent de plus en plus à l'offre digitale, 53% des retraités et 40% des actifs répondant à l'enquête utilisent l'espace personnel et y retrouvent les services dont ils ont besoin. La plus-value de notre offre de service réside dans la diversité des canaux de contacts mis à disposition de nos publics afin de bénéficier de l'information ou de l'accompagnement adapté à leurs besoins.

PERSPECTIVES 2020

- L'accueil des collègues et l'intégration de l'activité de la SSTI (ex-RSI).
- Lancer le projet Toit+moi.
- Poursuivre l'accompagnement des publics en situation de vulnérabilité et en situation complexe.
- Poursuivre le développement des Entretiens d'Information Retraite.
- Développer notre offre événementielle avec une présence sur les territoires (forums, salons…) et en partenariat avec les complémentaires.
- Renforcer l'accompagnement pour un accès simplifié aux services digitaux.
- Pérenniser les campagnes digitales sur le web avec une présence tout au long de l'année.

Salon «Bientôt à la retraite»

Nathalie DIARRA,conseillère retraite à l'agence Toulouse Centre

Un mot sur votre participation à l'organisation de ce premier salon retraite ?

Ma participation a notamment consisté à réaliser des entretiens avec des assurés, en binôme avec une personne de l'AGIRC-ARRCO.
Nous ne nous connaissions pas mais les questions de notre premier assuré ont tout de suite permis de créer du lien ! Nous avons été rapidement complémentaires, elle apportait des précisions à mes réponses et moi aux siennes ce qui permettait d'offrir une information complète à la personne qui avait pris rendez-vous.

Avez-vous apprécié de participer à cet évènement ?

C'était vraiment très bien ! D'abord pour nos assurés à qui l'on offre l'occasion de rencontrer tous leurs interlocuteurs au même endroit à un moment de la semaine où ils ont plus de temps. Cette proactivité de notre part est appréciée et donne lieu à de vrais échanges dans une ambiance détendue.
Et pour nous, salariés, c'est une façon de se sentir encore plus utile. Les échanges en direct nous permettent aussi de parfaire nos connaissances et notre réseau ce qui nous est utile au quotidien. Je n'y vois que du positif et je serai toujours partante pour participer à ce type d'initiatives car c'est du gagnant-gagnant.

L'after work retraite

Stéphanie VOGEL, technicienne carrière

En quoi a consisté votre participation à l'After work ?

Je me suis portée volontaire pour recevoir des assurés sur rendez-vous et répondre aux questions qu'ils se posent sur leur carrière : le calcul des trimestres, le report de trimestres effectués à l'étranger, certaines anomalies à corriger… C'était l'occasion de leur apporter quelques éclaircissements mais aussi de leur ouvrir un espace personnel sur le site de l'assurance retraite, pour les aider à poursuivre leurs démarches en toute sécurité.
Ils étaient ravis de ce format en dehors de leurs horaires de travail et de pouvoir nous rencontrer physiquement, c'était très agréable.

Qu'avez-vous pensé de l'organisation de cette première édition ?

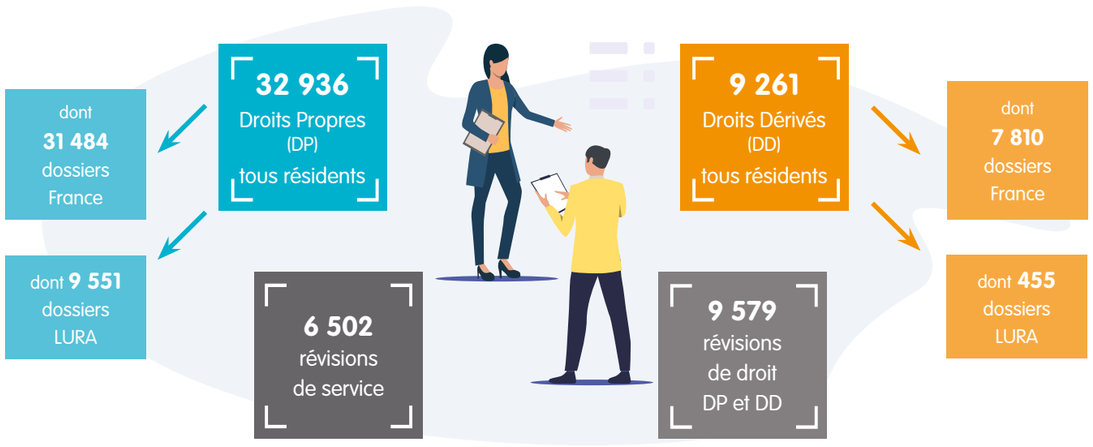
J'ai adoré participer à cet évènement ! Cela m'a fait du bien de rencontrer et d'échanger avec les assurés que j'ai habituellement au téléphone ou dont je traite les dossiers sur mon poste. Avoir un retour direct de leur part c'était aussi très gratifiant. Par ailleurs, tous les moyens avaient été mis à disposition pour que nous puissions apporter un service de qualité. C'est, à mon sens, dans ces moments là que la notion de service public prend tout son sens.
Je suis donc tout à fait partante pour une deuxième édition en 2020 !

CALCULER
ET PAYER LES RETRAITES

La Carsat calcule les droits à la retraite des assurés, elle vérifie le calcul du montant de la pension, verse la retraite tous les 9 du mois avec comme objectif premier, d'éviter toute rupture de ressources des assurés entre le revenu de la dernière activité et le versement de la première mensualité de la retraite.
Le pilotage de la production est axé sur la maîtrise des stocks notamment les dossiers les plus anciens.

BILAN

LA RÉPARTITION DES DOSSIERS



LE TRAITEMENT DES DOSSIERS

Afin de garantir le paiement de la pension de retraite dans les temps il est impératif que le futur retraité dépose son dossier 6 à 4 mois avant la date de départ.

LE CONTRÔLE DES DOSSIERS

Ce dernier vise à s'assurer de la conformité des prestations versées, il est ainsi un gage de qualité pour l'assuré.
En 2019, 55 733 dossiers ont été contrôlés. Le taux de sélection au contrôle est de 70,06% pour les attributions Droit Personnel et de 77,37% pour les attributions Droit Dérivé.

22,97% des dossiers contrôlés (hors RDC) ont fait l'objet d'une invalidation par le Contrôle ; une garantie pour les assurés d'avoir un droit payé à juste titre et au bon montant.

LA GESTION DES COMPTES ET LE RECOUVREMENT DES CRÉANCES

La Carsat Midi-Pyrénées gère et met à jour les comptes des retraités, en 2019, 90 066 modifications des comptes prestataires ont été effectuées, soit une augmentation de 15,92%. Elles portaient sur la modification des coordonnées bancaires ou postales à la clôture de compte pour décès.

Au 31 décembre 2019, la Carsat Midi-Pyrénées a recouvré 4 719 878,56€ de créances dont 71,83% en phase amiable. Ces créances sont liées à des dossiers erronés suite à des erreurs de la part de la Carsat ou de l'assuré lui-même, telles que des changements de ressources, des modifications de situation fiscale, des sommes perçues après décès essentiellement.

LES TEMPS FORTS _ 2019

- Le déploiement du Management visuel et utilisation d'une caméra pour que les routines quotidiennes soient partagées avec les télétravailleurs et les contrôleurs en agence.

- L'opération d'entraide ordonnateur en juin 2019 pour réguler les stocks au contrôle.
- Le recrutement à l'agence de Montauban, de 2 contrôleurs, une première en la matière.
- L'organisation de l'accueil des agents et de la prise en charge des activités TI pour leur intégration au 01/01/2020.

IMPACTS ET PLUS-VALUE POUR NOS USAGERS

Avant l'été, l'opération de déstockage des dossiers au Contrôle, grâce à l'entraide entre secteurs a permis d'éviter des ruptures de ressources pour nos assurés.

/ CHIFFRES CLÉS /

- **4 629 166 903€** de prestations vieillesse servies
- **609 833** prestataires soit une variation de **+ 1,80%**
- **90 066** modifications de comptes prestataires

PERSPECTIVES 2020

- **Intégrer de façon effective les agents SSI, avec de la formation et un accompagnement pour la gestion des dossiers des travailleurs indépendants.**

TRAITER

LES CONTESTATIONS ET LES RÉCLAMATIONS

Apporter des explications claires et argumentées aux assurés tout en défendant les intérêts de la Caisse.

Chargé de représenter et de défendre les décisions de la Caisse devant les instances gracieuses et contentieuses (pré-contentieux, CRA, tribunaux…), le service a aussi pour mission de recouvrer par tout moyen contentieux, l'ensemble des créances de l'organisme et de répondre aux réclamations des assurés par écrit.

BILAN

Le nombre de recours amiables s'est stabilisé. En parallèle, la montée en compétences et le travail des rédacteurs juridiques ont permis de réduire sensiblement les stocks et délais de réponse.
Pour le pré-contentieux, le délai moyen de réponse est passé de 108 jours en 2018 à 54 jours en 2019. Pareillement pour le délai CRA passé de 126 à 104 jours. Il est à noter une augmentation significative du nombre d'accords CRA passés de 23,9% à 31,59% . Les recours devant les tribunaux sont relativement stables avec, cette année, un pourcentage record de décisions favorables pour la Carsat, passant de 96,65% en 2018 à 98,82%.
Les stocks d'études de récupération d'ASPA sur succession diminuent, passant de 4 069 dossiers en 2018 à 3 731 en 2019.
Le nombre de demandes de remises de dette a augmenté avec 351 dossiers présentés en CRA pour un montant total de remise de 988 263,13€ , montant pour lequel les administrateurs ont accordé 467 937,06€ de remises de dettes.

Enfin, 470 dossiers ont été traités dans le cadre du parcours réclamant (depuis le 1er janvier) avec des délais de traitement respectés.

/ CHIFFRES CLÉS /

› **2 411** recours engagés **2 359** explications pré-contentieuses (recours amiable)

› **529** recours présentés en CRA **127** décisions favorables accordées par la CRA soit **31,59 %** d'accords

› **2 660** études de récupération d'ASPA sur succession **347** créances chiffrées montant total de **6 015 400,36€**

› **170** décisions rendues par les tribunaux **2** décisions défavorables à la Caisse soit **98,82%** de décisions favorables

PERSPECTIVES 2020

- **Une nouvelle étape va voir le jour dans la réforme de la justice avec la création des tribunaux judiciaires.**
- **S'approprier les règles et outils TI est un des enjeux majeurs sur l'année à venir.**

LES TEMPS FORTS _ 2019

- La réforme de la justice qui fait disparaitre les TASS au profit des Tribunaux de Grande Instance (TGI).
- La mise en place du parcours réclamant avec un nouvel objectif COG opposable (% de réclamations traitées dans les délais).
- Le lancement du dispositif de médiation en Région avec 11 dossiers pour lesquels une réponse favorable a été apportée aux assurés.

IMPACTS ET PLUS-VALUE

Pour sécuriser et améliorer les relations entre les administrations de Sécurité Sociale et leurs usagers, la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 a imposé la nomination d'un médiateur régional à compter du 01/07/2019. Sa mission consiste à désamorcer les conflits avec les assurés et proposer des solutions amiables en formulant, dans certains cas, des recommandations auprès du Directeur ou des services de l'organisme.

LUTTER

CONTRE LA FRAUDE

Garantir les retraites c'est aussi lutter contre la fraude.

La cellule de lutte contre les fraudes a pour mission la centralisation et l'étude des signalements de fraudes présumées ou avérées, le pilotage, la coordination, la formation, l'information et la veille juridique sur le sujet des fraudes.
Composée de 2 agents de contrôle agréés assermentés et d'un responsable de service qui, en qualité de référent, est l'interlocuteur privilégié dans les échanges avec le réseau, les Caisses Nationales et les partenaires.

BILAN

Les 2 objectifs CPG 2019 sont pleinement atteints.

141%
R18 - préjudice constaté fraude + faute

194%
R19- préjudice évité fraude + faute

La majorité des fraudes portent sur 3 thèmes principaux, à savoir, 42% ressources, 24% résidence et 18% situation familiale.

La base de travail de la cellule repose essentiellement sur des signalements internes et des requêtes (CNAV ou internes).

/ CHIFFRES CLÉS /

› **294** contrôles effectués

› **33** dossiers qualifiés en fraude pour un préjudice constaté après paiement de **616 132,75€**

› **108** dossiers qualifiés en faute pour un préjudice constaté après paiement de **440 199,21€**

› Préjudice total évité (avant et après paiement) de **7 431 453,90€**

PERSPECTIVES 2020

- **Déployer OGEDA (Outil de Gestion des Alertes).**
- **Intégrer l'activité SSI au champ couvert par la fraude (interne / externe).**
- **Continuer à améliorer la sélection des dossiers par ciblage des risques associés.**
- **Assurer une vigilance sur les nouvelles formes de fraudes en lien notamment avec le numérique.**
- **Poursuivre la sensibilisation des personnels à la détection des dossiers frauduleux, et ce, dès l'embauche.**
- **Communiquer sur le sujet des fraudes et valoriser nos résultats tant en interne qu'en externe.**

IMPACTS ET PLUS-VALUE

Le paiement à bon droit et au bon assuré reste la motivation première des agents de la cellule fraude.
Des échanges réguliers avec les ordonnateurs permettent un suivi optimal des dossiers, de la prise en compte du signalement à la notification définive en passant par la qualification. En externe, la relation instaurée au sein des CODAF avec les partenaires permet tout au long de l'année des échanges porteurs.

Accompagner les assurés et agir pour le bien vieillir

La Carsat Midi-Pyrénées accompagne les assurés fragilisés par des difficultés de santé, de handicap, de vieillissement ou de sortie d'hospitalisation.

A cette fin, le Service Social intervient pour accompagner les usagers dans trois grands domaines qui sont : l'accès aux soins et à la santé, la prévention de la désinsertion professionnelle et la prévention de la perte d'autonomie.

Il joue un rôle d'interface entre les assurés, les partenaires et les réseaux intra et extra institutionnels (médecins conseils, médecins du travail, médecins traitants, centres d'examen de santé, maison départementale des personnes handicapées...).

La Carsat accompagne également les retraités fragilisés avec une offre de service adaptée, individuelle ou collective, dans le cadre de sa politique d'Action Sociale Retraite. Cette dernière vise à prévenir la perte d'autonomie et à maintenir le lien social par le biais d'offres de services attentionnées, le soutien d'initiatives territoriales et le développement d'habitats intermédiaires.

Ces missions s'exercent en coordonnant les politiques impulsées par les Branches Maladie et Retraite du Régime Général, en développant ou renforçant les partenariats locaux et en favorisant l'inter-régimes garantissant ainsi, aux assurés, un égal accès aux offres et services sur l'ensemble du territoire.

Corinne George

Directrice adjointe Santé, Social et RSO

Quels ont été les premiers chantiers que vous avez investis en 2019 ?

Je suis d'abord allée à la rencontre des équipes pour faire connaissance, appréhender leur environnement de travail et préciser les valeurs et la « tonalité managériale » que je souhaitais porter dans le cadre de ma mission.
Après cela, le sujet des partenariats m'a bien occupée. D'une part dans le cadre de l'inter-régimes avec l'association M2P et la question du développement des actions collectives au sein des territoires, d'autre part, avec les Conseils Départementaux et la signature d'une convention dont l'objet est la reconnaissance réciproque des évaluations des besoins des personnes dépendantes (GIR 1 à 6).

L'appel à projets « Lien social et innovation » a également été au centre de mes priorités avec la présentation des dossiers aux administrateurs et la prise de contact avec les porteurs de projets dont le financement avait été accepté par la commission. En parallèle nous avons organisé la deuxième édition de notre colloque sur la prévention de la perte d'autonomie à l'occasion duquel nous avons remis le 1er prix de l'appel à projets en question.

Enfin, du côté de la RSO nous avons construit et proposé aux salariés une action sociale et solidaire en organisant la première collecte de jouets au moment des fêtes de fin d'année. Cette dernière a rencontré un franc succès qui nous inspire pour l'année à venir !

L'appel à projets « Lien social et innovation » a également été au centre de mes priorités

Accompagner les assurés les plus fragiles et les plus précaires mais aussi agir sur l'engagement sociétal de la Carsat sont des missions qui ont du sens pour moi.

Quels sont les projets phares de la branche pour l'année 2020 ?

Les offres de service de l'action sociale et du service social sont parfois complémentaires tout comme les actions que nous pouvons mener dans le cadre de notre politique RSO. J'ai donc à cœur d'utiliser cette transversalité pour créer une réelle synergie entre les équipes.

J'y vois un double intérêt : une plus-value de compétences, de partage et de savoir pour les salariés mais également pour l'assuré qui verra une prise en charge de ses difficultés sur l'entier périmètre de la branche santé et social.

Le développement du partenariat va, par ailleurs, se poursuivre. Aujourd'hui, plus que jamais, nous savons que pour faire face aux défis auxquels notre société est confrontée nous devons, avec les acteurs du social, nous concerter, collaborer et nous allier afin d'être plus performants, plus réactifs, plus en proximité des assurés et leur proposer ainsi un service adapté aux besoins qu'ils expriment.

Pour cela, il est essentiel que l'offre proposée en matière d'action sociale et d'accompagnement social soit connue et reconnue par l'ensemble de nos partenaires afin d'être relayée auprès de nos assurés de la façon la plus large possible, nous allons donc y travailler en 2020.

Enfin, nous allons poursuivre nos efforts en matière de protection environnementale, d'engagement social et responsabilité économique notamment en associant de façon plus active les salariés de la Carsat.

Un beau programme que les équipes ont hâte de concrétiser !

SÉCURISER

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES ASSURÉS

Les axes d'intervention du service social sont définis par la CNAM et la CNAV. En coopération avec les différents services de l'Assurance Maladie mais aussi l'Assurance Retraite, le service a pour vocation de traiter la fragilité et la complexité sociale, de remobiliser l'assuré et de coordonner les acteurs multiples auprès de l'assuré.
Pilotés par une équipe régionale, les services sociaux sont répartis dans les 8 départements.

8
DÉPARTEMENTS

24
CONSEILLÈRES SERVICE ASSURANCE MALADIE*

80
ASSISTANTES SOCIALES

3
CHARGÉS DE MISSION

2
CHARGÉES DE PROJET

4
AXES D'INTERVENTION

- Accès aux soins
- Employabilité
- Sortie d'hospitalisation
- Bien vieillir

*CSAM

BILAN

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Depuis 2018, le service social est fortement attendu sur sa capacité à prendre en charge et accompagner les situations complexes des assurés fragilisés par la maladie. Cela s'est traduit par une diminution des indicateurs quantitatifs dans le cadre du CPG au profit d'indicateurs illustrant la qualité de l'accompagnement social.

- REMISE DE PLAN D'AIDE,
- AUGMENTATION DES ENTRETIENS EN FACE À FACE,
- DÉLAI DE RENDEZ-VOUS,
- SUIVI DU DOSSIER SOCIAL.

SANTÉ ET PARCOURS DE SOINS

Nous devons cibler plus précisément nos bénéficiaires ce qui implique de renforcer notre partenariat avec les CPAM qui agissent pour l'accès aux droits et aux soins. A travers nos signalements aux PFIDASS, fortement positionnées sur le renoncement et l'accès aux soins, nous avons commencé à recentrer notre activité vers les publics les plus fragiles.
Nous avons redéfini notre offre en sortie d'hospitalisation pour nous concentrer sur les assurés signalés par les services sociaux hospitaliers dont le retour et le maintien à domicile va être difficile.

LES TEMPS FORTS _ 2019

- Reconnaissance de l'expertise sociale des secrétaires avec l'adoption du référentiel métier Conseillère Service Assurance Maladie.
- Participation à l'expérimentation nationale du rattachement de la téléphonie du service social au 3646.
- Formation à la PDP des CSAM du service médical et renforcement des collaborations départementales.
- Journée régionale du service social dédiée à l'inclusion numérique des publics fragiles et au Bien Vieillir.

PERSPECTIVES 2020

- **Définir précisément nos offres de service au regard des orientations nationales.**
- **Cibler les publics destinataires de nos interventions.**
- **Renforcer et sécuriser les accompagnements sociaux.**
- **Informer nos clients de nos engagements.**

IMPACTS ET PLUS-VALUE

95,58% des assurés satisfaits par l'intervention du service social. Nous avons porté une attention particulière à définir avec les assurés, à travers des plans d'aide construits et rédigés avec eux, les actions à mener pour leur permettre de résoudre leurs difficultés sociales.

/ CHIFFRES CLÉS /

› **18 933** assurés rencontrés par le service social en individuel dont **42,5%** sur l'axe employabilité, **40%** sur l'axe accès aux soins, **10,5%** sur l'axe bien vieillir et **7%** en sortie d'hospitalisation

› **50 022** entretiens réalisés en permanence, à domicile ou par téléphone

› **6 235** assurés accompagnés en collectif, à travers **119** actions sous forme de réunions d'information ou de groupes de soutien

SOUTENIR

LE MAINTIEN À DOMICILE, ENCOURAGER LA MODERNISATION ET L'EFFICACITÉ DES RÉPONSES

Soutenir le maintien à domicile, encourager la modernisation et améliorer l'offre de service

L'action sociale de la Branche Retraite a pour objectif prioritaire la prévention des risques de perte d'autonomie liés au vieillissement de la population selon 3 niveaux d'intervention. Un premier niveau visant l'ensemble des retraités avec la délivrance d'informations et de conseils en prévention. Un deuxième niveau avec la mise en place d'ateliers de prévention de la perte d'autonomie et un troisième niveau permettant l'accompagnement du maintien à domicile des publics fragilisés.
Dans le cadre d'une évaluation des besoins, et si le besoin est avéré, un plan d'actions personnalisé peut être proposé après examen de l'éligibilité en raison d'une situation d'isolement, de ressources, d'âge, de santé et de niveau d'autonomie en GIR 5 ou 6.
En complément de ce plan, un soutien en matière d'adaptation du logement peut être apporté.

BILAN

L'ÉVALUATION GLOBALE DES BESOINS DES RETRAITÉS, LES PLANS D'ACTIONS PERSONNALISÉS ET LES AIDES TEMPORAIRES

Les commandes d'évaluation
De part son dimensionnement global, l'évaluation de la fragilité du retraité permet de proposer un plan d'aide adapté aux réalités du domicile (messages de prévention, conseils permettant l'aménagement de l'habitat, financement d'aides).

En 2019, 9 734 commandes (10 000 en 2018) réalisées

en 2019 **9 734**

- 2 967 en première demande,
- 5 863 en réexamen,
- 675 en révision des besoins,
- 229 en ASIR.

Pour les indicateurs ci-dessous, à noter qu'un bénéficiaire n'est compté qu'une seule fois.

Les bénéficiaires d'une aide pérenne
11 082 retraités ont bénéficié d'un PAP en 2019 (10 744 en 2018).

âge moyen **83 ANS**

L'âge moyen des bénéficiaires d'un PAP est de 83 ans (82,4 ans en 2018).

Les bénéficiaires d'une aide temporaire
4 878 retraités ont bénéficié d'une aide temporaire selon les modalités suivantes :

4 629	266
ARDH	ASIR

17 retraités ont bénéficié de l'ARDH et de l'ASIR.

79,4 ans, c'est l'âge moyen des bénéficiaires d'une ARDH en 2019.

AB+ Seniors

L'ADAPTATION DU CADRE DE VIE ET L'HABITAT INTERMÉDIAIRE

S'inscrivant dans la continuité de l'année 2018, la Carsat poursuit en 2019 son action en faveur de l'adaptation des logements en soutenant financièrement les travaux nécessaires au maintien à domicile.

- Nombre d'adaptations au logement

917 NOTIFIÉS
873 EN 2018

- Nombre d'adaptations au logement réalisées (notifiées avant 2020 et terminée)

891 RÉALISÉS

LES TEMPS FORTS _ 2019

- Reconnaissance mutuelle des évaluations entre la Carsat et les Conseils Départementaux : convention signée avec 3 départements (09, 81, 31) – Co-construction d'un protocole.
- Poursuite d'un deuxième Atelier Simple d'Optimisation (ASO) de l'ouverture des droits à la notification.
- Renforcement du pilotage (plan de production, suivi régulier des évaluateurs, prévisionnel budgétaire) afin d'optimiser notre consommation budgétaire.
- Lancement de la démarche parcours clients, notamment pour l'aide temporaire ASIR, entre le Service Retraite, l'Action Sociale et le Service Social.

- Préparation de l'intégration des salariés SSTI et de l'activité pour les travailleurs indépendants.
- Participation, à l'initiative du Conseil départemental de la Haute-Garonne, à l'expérimentation d'actions de formation à destination des professionnels des collectivités territoriales (MAIA).
- Concentration à 100% des crédits habitats vers les résidences autonomie.

/ CHIFFRES CLÉS /

› **95%** des retraités aidés satisfaits de l'accompagnement proposé

› **100%** des indicateurs CPG atteints : délai de traitement des premières demandes (**94,62%** dans les délais) et nombre d'accords d'adaptation de logement (**900** notifications)

› **15 960** personnes bénéficiaires d'une aide en 2019 dont **4 629** au titre de l'ARDH

› **16 millions d'euros** de dotation définitive pour le financement des postes « Aides au maintien à domicile » et « Habitat et cadre de vie »

› **2 572 800 €** de prêts à taux zéro à **5** projets d'habitat intermédiaire (résidences autonomie) dans les départements de l'Ariège, de Haute-Garonne et du Lot

› **629 354€** de subventions à **19** aménagements de lieux de vie collectifs (résidences autonomie)

PERSPECTIVES 2020

- **Participer activement aux dispositifs et démarches pour un vieillissement en bonne santé.**
- **Stabiliser l'intégration des salariés et de la population des travailleurs indépendants.**
- **Conforter la démarche parcours clients : lien avec la prestation ASIR, signalement retraite/action sociale.**
- **Renforcer nos partenariats sur tout le territoire : convention avec les Conseils départementaux.**
- **Concentrer nos crédits « Habitat intermédiaire » vers les Résidences Autonomie et émergence d'une dynamique de réseau.**

IMPACTS ET PLUS-VALUE

Développer nos partenariats sur l'ensemble du territoire Midi-Pyrénées à des fins d'amélioration et d'optimisation de notre budget et de nos ressources.

INTERVIEW

Maël PAILLART

Nouveau responsable de l'Action Sociale

APRÈS DIX ANNÉES PASSÉES DANS LES DOMAINES DE L'ACTION SOCIALE, DE L'URGENCE ET DU SECOURISME, MAËL PAILLART A FAIT LE CHOIX D'EXERCER SES COMPÉTENCES AU SERVICE D'UNE MISSION PUBLIQUE. FORTEMENT SENSIBILISÉ À LA LUTTE CONTRE L'ISOLEMENT DES PERSONNES ÂGÉES ET FORT DE SON EXPÉRIENCE D'ANIMATEUR DE RÉSEAUX, IL A PRIS SES FONCTIONS DE RESPONSABLE DU SERVICE ACTION SOCIALE DE LA CARSAT EN DÉCEMBRE 2019.

Quels sujets prioritaires ont marqué l'année 2019 ?

Nous nous sommes inscrits dans une **démarche partenariale de confiance** avec les Conseils Départementaux, en matière de continuité de prise en charge des retraités. L'objectif est de reconnaitre mutuellement les évaluations réalisées au domicile des bénéficiaires et constituer un protocole commun d'intervention permettant de limiter les ruptures de prise en charge.
Sur le volet des actions collectives, l'association inter-régimes M2P, dont nous sommes partie prenante, a été très active avec plus de 300 ateliers bien vieillir, gratuits, réalisés sur l'ensemble du territoire (125 de plus par rapport à l'année 2018). Et pour la seconde année consécutive, en lien avec nos partenaires*, nous avons lancé l'appel à projet lien social & innovation, une autre façon d'accompagner le vieillissement actif et en bonne santé des seniors. Il a connu une très belle mobilisation avec 184 dossiers déposés dont plus de 120 ayant reçu une aide financière de notre part.
Sur le volet des aides individuelles, 2019 a été l'occasion de nous questionner sur notre fonctionnement. Le circuit de traitement des demandes a ainsi été refondu, de l'ouverture de droits à la notification de ces derniers. Cela nous a permis de **sécuriser et d'améliorer nos processus de travail ainsi que la qualité du service rendu.** L'année s'est clôturée par la préparation de l'accueil des nouveaux collaborateurs de la Sécurité sociale des travailleurs indépendants (SSTI).

Quels projets phares se dessinent pour 2020 ?

La deuxième édition de notre colloque sur la perte d'autonomie se tiendra en mars, en présence d'experts nationaux et régionaux d'horizons divers. Grâce à leur expertise nous proposerons deux tables rondes aux structures et aux partenaires engagés sur le volet de la prévention. Cet événement sera aussi l'occasion de remettre le Prix de l'innovation 2019 à un porteur de projet du territoire dans le but de valoriser et de soutenir son idée innovante à destination des seniors.
Il apparait ensuite essentiel pour nous de conforter l'implantation de l'offre socle de M2P en proposant de nouveaux ateliers sur tous les départements.

Enfin, nous allons poursuivre l'ouverture de la réciprocité du traitement des évaluations avec les Conseils Départementaux mais également avec de nouveaux acteurs comme par exemple les bailleurs sociaux pour l'accompagnement au bien-vieillir de leurs locataires retraités.

**Carsat Languedoc-Roussillon, l'Association Inter-régimes Cap Prévention, l'Agence Régionale de Santé et leurs partenaires : l'Ircantec, la Cnracl, la Camieg , l'Agirc-Arrco, l'Assurance Maladie, Toulouse Métropole, la Mairie de Toulouse et la Préfecture de la Haute Garonne.*

ZOOM SUR ...

L'ENGAGEMENT DE LA CARSAT DANS LA SILVERÉCO

Si la Carsat agit au quotidien sur la vie des retraités en leur proposant des aides à domicile, une amélioration de leur logement ou encore un accompagnement suite à une hospitalisation, elle est aussi très investie dans le champ de la Silver Economie, voyant en elle un levier de réponse à la diversité des besoins des retraités par le biais d'initiatives innovantes sur les territoires.

VALORISER LES INITIATIVES DU TERRITOIRE

En 2019, la Carsat s'est inscrite dans une dynamique partenariale, en lien avec la Région et des acteurs du domaine de la Silver Économie, permettant de fonder un Cluster-Lab Occitanie. Son objectif est **d'impulser une synergie territoriale capable d'intégrer et de répondre aux besoins de nos seniors.** L'association est en cours de structuration et sera pleinement opérationnelle durant l'année 2020.
Elle a aussi relayé des projets impulsés par la Caisse nationale d'assurance retraite (CNAV) comme par exemple Viva Lab, un dispositif destiné à recenser l'ensemble des initiatives régionales afin de les soutenir et de les généraliser sur tout le territoire, lorsqu'elles répondent à un besoin commun.

Dans le même état d'esprit, le service de l'Action Sociale lance chaque année un appel à projet intitulé Lien Social & Innovation pour soutenir et aider financièrement des projets pensés par des structures locales, au plus près des besoins des utilisateurs, et qui permettent aussi d'améliorer l'avancée en âge et le bien vieillir des seniors.

En 2019, ce dernier a généré 184 candidatures dont plus de 120 ont pu bénéficier d'une aide financière.

Et sous l'impulsion de la CNAV elle a également relayé un appel à projets sur l'inclusion numérique qui a, lui aussi, connu un fort succès avec plus de 130 candidatures !

Enfin, elle a tenu à être partenaire de deux évènements majeurs, les Occitanie Silver Trophées et les Trophées des services à la personne, où elle a souhaité soutenir financièrement deux prix.

Autant de démarches qui permettent de s'appuyer sur les compétences et les talents de nos territoires !

TISSER DE NOUVEAUX PARTENARIATS ET POURSUIVRE LES DÉMARCHES ENGAGÉES

La Carsat souhaite s'impliquer avec l'ensemble des acteurs œuvrant dans le domaine de la prévention de la perte d'autonomie. Elle recherche donc de nouveaux partenariats à tisser, aussi différents et complémentaires soient-ils : start-ups, entreprises, Gérontopôle, … .

L'année 2020 s'annonce comme l'année de la confirmation dans ce domaine. Grâce au Cluster Lab tout d'abord, dont le fonctionnement va se pérenniser et donner naissance à des actions concrètes. Mais également au travers du Gérontopôle et de son inscription dans la démarche Integrated care for older people (ICOPE) qui va permettre à toute personne d'auto-évaluer son état de santé et d'obtenir des recommandations personnalisées pour maintenir son capital. Enfin, grâce à une offre d'ateliers renforcée sur l'ensemble des départements.

Une dynamique globale qui devrait faire émerger une **nouvelle offre de prévention**, englobant les actions collectives engagées dans une logique de parcours santé- prévention tout en s'appuyant sur un diagnostic individuel des besoins. Face à un vieillissement inévitable, des solutions sont possibles pour anticiper la perte d'autonomie de nos aînés et la Carsat a toute sa place pour y contribuer.

PRÉVENIR

LA PERTE D'AUTONOMIE & ACCOMPAGNER LES INITIATIVES TERRITORIALES

De nombreux ateliers de prévention inter régimes ou actions d'initiatives locales sont développés ou soutenus afin de favoriser la prévention de la perte d'autonomie, au plus près des territoires et des partenaires.

BILAN

L'APPEL À PROJETS « LIEN SOCIAL ET INNOVATION »

a été reconduit avec l'ARS Occitanie, la Carsat Languedoc-Roussillon, l'AGIRC-ARRCO, la CNRACL, Toulouse Métropole et la Préfecture de Haute-Garonne. Une attention particulière a été portée sur le développement d'une approche géographique : juxtaposition des territoires fragiles (Observatoire des fragilités) et zones blanches (zones dépourvues d'offres Carsat, M2P ou des conférences de financeurs CFPPA).

143 porteurs de projets représentés à l'une des 13 réunions de lancement de l'appel à projets :

182	124
ACTIONS RÉCEPTIONNÉES	ACTIONS FINANCÉES

SENIORS EN VACANCES AVEC L'ANCV

Soutenir le départ en vacances de **1 396** retraités.

MIDI-PYRÉNÉES PRÉVENTION

En 2019, M2P a dépassé son objectif de 300 ateliers à la fois grâce au travail de terrain réalisé par les référents territoriaux de M2P et grâce au déploiement d'un appel à projets qui a permis de compléter l'offre socle de M2P.

Pour la 1ère année M2P a aussi réalisé de nombreuses conférences avec des médecins gériatres qui ont contribué à mieux faire connaître les principes du bien vieillir, les actions de prévention de nos partenaires et les ateliers de M2P.

IMPACTS ET PLUS-VALUE

Démarche de proximité impulsée par les chargés de mission dans le cadre des appels à projets permettant une couverture territoriale adaptée aux besoins locaux.
Par ailleurs, dans les bilans remontés aux CFPPA il ressort que les bénéficiaires des actions de M2P sont très satisfaits des ateliers et qu'ils apprécient de pouvoir intégrer un parcours de prévention avec plusieurs thématiques.

LES TEMPS FORTS _ 2019

- Renouvellement et montée en charge de l'appel à projets « Lien Social et Innovation ».
- Renouvellement du conventionnement pluri annuel avec la Fédération Interdépartementale Garonne Occitanie des Centres Sociaux (FIGO).
- Renouvellement du programme Seniors en vacances en partenariat avec l'ANCV.
- Lancement de l'appel à projets national « Inclusion numérique » : 19 projets proposés au financement.

CÔTÉ M2P, L'ANNÉE 2019 A ÉTÉ MARQUÉE PAR :

- Un cofinancement des CFPPA important pour de nouvelles actions sur le territoire :
  - » 10 parcours VITA SANTE PLUS en partenariat avec le centre de prévention AGIRC-ARRCO,
  - » 33 parcours VITA SANTE,
  - » 14 programmes expérimentaux « j'équilibre ma forme ».
- La gratuité des ateliers de prévention de M2P à compter de Juin 2019.
- Le lancement en Juin 2019 d'un appel à projets qui permet de soutenir une centaine d'ateliers complémentaires.
- La mise en place du site https://www.pourbienvieillir.fr/trouver-un-atelier pour promouvoir auprès des seniors et des acteurs du territoire les actions mises en place par M2P.

PERSPECTIVES 2020

- **Développer et renforcer le partenariat avec la FIGO, avec plus de proximité dans les sujets portés conjointement.**
- **Renouveler le programme Seniors en vacances en partenariat avec l'ANCV.**
- **Renouveler l'appel à projet « Lien social et Innovation » en s'ancrant encore davantage dans des partenariats locaux et en intégrant dans les dispositions du cahier des charges les valeurs RSO portées par la Carsat.**
- **Poursuivre l'appel à projets national Inclusion numérique.**
- **Remise du prix de l'innovation sociale 2019 (début 2020) et 2020 (fin 2020).**

MIDI-PYRÉNÉES PRÉVENTION

- **Conforter l'implantation de l'offre socle de M2P en renforçant les nouvelles offres telles que les ateliers sophrologie, Cap bien être, Vitalité, nutrition.**
- **Poursuivre le plan de formation des animateurs autour des nouveaux programmes : « j'équilibre ma forme, Cap bien être, Vitalité, nutrition santé séniors ».**
- **Proposer un appel à projets autour de la construction d'une offre innovante de prévention destinée aux jeunes seniors de moins de 70 ans.**
- **Réformer les processus internes à M2P afin de gagner en efficience tant au niveau opérationnel qu'en termes de services rendus aux retraités et aux partenaires de M2P.**

/ CHIFFRES CLÉS /

› **284** ateliers soutenus dans le cadre d'un appel à projets (**124** projets) « Lien social et innovation » lancé par la Carsat MP, en collaboration avec l'ARS, l'AGIR-ARRCO et la Carsat LR. Montant total du financement Carsat MP : 598 644 €

MIDI-PYRÉNÉES PRÉVENTION

› **317** ateliers de prévention

› **83** ateliers déployés avec le soutien financier des **8** CFPPA

› Plus de **3 500** retraités participants aux actions de prévention

› Un réseau de **74** animateurs professionnels formés et certifiés

Aider les entreprises à préserver la santé et la sécurité des salariés

La Carsat Midi-Pyrénées accompagne les entreprises dans leurs démarches de prévention des risques professionnels, afin de préserver la santé et la sécurité des salariés, améliorer les conditions de travail et diminuer le coût des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Au nom de l'Assurance Maladie Risques Professionnels, elle calcule et notifie, chaque année, aux entreprises, leur taux de cotisations « accident du travail et maladies professionnelles ». Ces cotisations assurent l'indemnisation des salariés du Régime Général, victimes d'accident du travail, de trajet ou de maladies professionnelles.

Conseils, incitations financières, formations, informations constituent l'action quotidienne, en matière de maîtrise du risque, d'une équipe de préventeurs spécialisés, via des interventions directes en entreprises, afin de les rendre autonomes pour la prévention des risques professionnels, réduire l'exposition des salariés et diminuer la sinistralité.

Pour optimiser son action la Carsat Midi-Pyrénées a lié de nombreux partenariats avec d'autres acteurs régionaux de la sécurité et de la santé au travail.

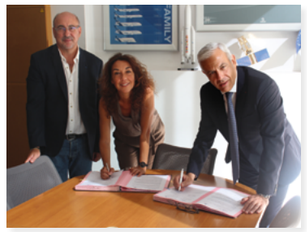
Risques Professionnels
Les moments forts

JUILLET

Venue de Marine JEANTET

Venue de Marine Jeantet, Directrice Nationale des Risques Professionnels

De gauche à droite : Cécile Chossonnery, Directrice Adjointe des RP de la Carsat MP, Joëlle Traniello, Directrice Générale de la Carsat MP, Marine Jeantet, Directrice Nationale des RP et Denis Garin, ICR de la Carsat MP.



Signature de la convention avec la CCIO

De gauche à droite : Michel Vigier, Président du CA de la Carsat, Joëlle Traniello, Directrice Générale de la Carsat et Alain Di Crescenzo, Président de la CCI Occitanie

NOVEMBRE

Les ateliers entreprises

Première édition des ateliers entreprise, avec une démarche conjointe Carsat-CPAM 31, afin de présenter les offres de subventions à destination des TPE et PME.

La semaine des TMS

Participation à la semaine TMS organisée par les Services de Santé au Travail de Midi-Pyrénées. 22 agents impliqués et 65% des préventeurs.

OCTOBRE

La prévention du risque routier professionnel

Organisation et participation au colloque sur la prévention du risque routier professionnel organisé à Foix.

DÉCEMBRE

Les lombalgies

Conférence de presse sur les lombalgies organisée au sein de l'entreprise Arconics System.

Formation des administrateurs

Session de formation sur les offres de service en ligne.

De gauche à droite : Christian Baltazar, Carole Barbaste, Michel Vigier et Philippe Fabbro.

CALCULER ET NOTIFIER

LE TAUX DE COTISATIONS « ACCIDENTS DU TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES »

En tant qu'assureur unique de la Branche AT/MP, la mission du service tarification des risques professionnels garantie la meilleure couverture des risques professionnels tout en assurant l'équilibre des risques financiers.

Pour ce faire, le service,

- classe les établissements dans les catégories de risque professionnel fixées par arrêté ministériel, en fonction de l'activité principale exercée,
- assure la mise à jour et la tenue du compte employeurs,
- établit chaque année les statistiques financières et technologiques dont les résultats permettent d'orienter l'activité du service prévention et de fixer le taux AT/MP,
- calcule et notifie annuellement aux entreprises le taux de cotisation au titre des accidents du travail et des maladies professionnelles.

BILAN

LA GESTION ET LA MISE À JOUR DU FICHIER EMPLOYEURS

La Carsat Midi-Pyrénées a géré en 2019, 92 536 entreprises et 98 244 déclarants pour un effectif de près de 859 228 salariés.

Les déclarants

65 281 mises à jour sur l'applicatif SNTRP ont été réalisées dont 19 615 mises à jour transactionnelles.

Ces éléments ont entrainé le recyclage de plus de trois mille anomalies d'identification.

Les Sections d'Etablissement

Le nombre de sections d'établissement actives est de 99 896 au 31 décembre 2019.

24 557

mises à jour du fichier employeurs ont été effectuées dont :

- **11 437** créations,
- **2 081** remises en cours,
- **416** radiations,
- **5 947** modifications,
- **4 676** autres opérations (transferts, fusions, ruptures de risques).

A noter, la radiation automatique de 6 749 sections d'établissement (SE).

Au total, ce sont 44 172 opérations en transactionnel, concernant la gestion et la mise à jour du fichier employeurs, qui ont été réalisées au cours de l'exercice.

45 666 mouvements de mise à jour automatique ont transité via le circuit AVISIR.
22 613 liasses dématérialisées provenant des centres de formalités des entreprises ont été traitées.

LA TENUE DES COMPTES EMPLOYEURS

Le traitement des déclarations

La Carsat Midi-Pyrénées impute au compte des employeurs les déclarations AT/MP transmises via les flux des CPAM ce qui permet l'affectation des dépenses afférentes.
Par ailleurs, les opérations de codification d'une partie des DAT selon les critères définis nationalement concourent à l'élaboration des statistiques technologiques utilisées pour le ciblage des actions de prévention.
63 564 déclarations de sinistres transmises par les CPAM ont été traitées en 2019, soit une diminution de 1,09% par rapport à 2018.
Les DAT dématérialisées représentent près de 74,24% du total des déclarations reçues en CPAM.
1 992 maladies professionnelles ont été reconnues, pour 3 907 déclarées soit une hausse de 7,6% par rapport à 2018. Par ailleurs, 233 272 messages Orphée et Eurydice ont été véhiculés pour une mise à jour automatique de l'applicatif SNTRP.

Le traitement des débits

La Carsat Midi-Pyrénées reçoit mensuellement le flux des dépenses versées par la CPAM au titre des accidents du travail ou maladies professionnelles reconnues.
Cette procédure a abouti à l'imputation automatique de 2 199 850 mouvements.

Le traitement des crédits

105 814 crédits ont été reportés automatiquement générant 634 rejets traités manuellement soit 0,59% des éléments enregistrés sur la base.

LE CALCUL ET LA NOTIFICATION DES COMPTES AT

Les cotisations AT/MP permettent de couvrir les dépenses liées aux accidents de travail, maladies professionnelles. Le taux est notifié annuellement pour chaque établissement et adressé par voie dématérialisée ou papier en début d'année.
La procédure de tarification annuelle passée le 21 décembre 2019 a généré 101 209 notifications de taux dont 10 953 dématérialisées et 13 201 à des employeurs cotisant en taux mixte ou individuel soit 13,04% du volume des SE gérées.

De plus, la Carsat gère également 466 sections d'établissement notifiées par d'autres Carsat. Enfin, 889 assurés volontaires ont également été notifiés en 2019. A cette opération annuelle se rajoutent en cours d'année 17 474 notification de taux collectifs, 1 974 en taux calculés soit un total de 19 448 notifications de taux en transactionnel suite à création, fusion, scission, transfert, réclamation ou décision de justice.

Les relations avec les employeurs

2 189 courriers et 1 266 mails ont été reçus de la part des employeurs et des partenaires. Sur les 294 réclamations enregistrées pour 109 998 taux notifiés, 23 sont imputables à la Carsat soit un taux de recours gracieux justifié de 0,020%. Les réclamations portent essentiellement sur le classement, le taux, les éléments du compte employeur, et les demandes d'imputation au compte spécial.

Pour 2019, le service des AT a connu de **nombreux changement organisationnels** depuis trois ans avec notamment le renouvellement des équipes engagé.
Le service a également bénéficié du renfort temporaire de CDD auxquels il a été confié des travaux de codification des DAT et de promotion des offres de service dématérialisées.
Enfin, le service tarification a été rattaché début février à la Directrice Adjointe en charge de la Branche Risques Professionnels depuis le 1er juillet.

LES ACTIONS

Par ailleurs**, de nombreuses actions ont marqué l'année 2019** pour le service des AT, dont : **L'audit de la Cour des Comptes**, mené les 3 et 4 octobre, a souligné dans son rapport un travail en réseau qui vient renforcer l'harmonisation des pratiques.

La Cour souligne également la pertinence des points de contrôle mis en place permettant d'assurer la qualité des traitements des données et contribuant à la fiabilité du calcul des taux de cotisation.
De plus, le rapport de la Cour note les bonnes pratiques de la Caisse,et tant sur le plan des traitements, de l'analyse des résultats que des plans d'actions mis en œuvre qui sont le gage d'une bonne maîtrise du processus.
Le **déploiement** sur les 8 départements de la Région Midi-Pyrénées des **Ateliers entreprises** avec l'organisation de réunions d'information auprès d'entreprises ciblées portant sur les aides financières simplifiées et la promotion des offres de services dématérialisées (adhésion au compte AT/MP et à la dématérialisation de la notification de taux).

Le lancement du programme Grands Comptes Tarification à destination des grandes entreprises de la région : deux entreprises rencontrées sur la base d'une offre de service dédiée avec un accompagnement attentionné dans la gestion des éléments qui impactent la tarification des risques professionnels. L'objectif était de se positionner comme l'interlocuteur privilégié afin de répondre aux attentes des entreprises tout en véhiculant une image empreinte d'innovation et de qualité de service.

Adeline BOUSQUET, Alexandra BRACONNIER, et Vincent RASSINEUX, Léquipe grands comptes tarification

Et enfin, **l'offre de service « taux unique »** gage d'une simplification administrative qui vise à proposer une tarification unique pour l'ensemble des établissements d'une même entreprise, a été portée par nos gestionnaires conseil. Cette démarche a permis de répondre à la fois aux attentes de nos interlocuteurs et aux objectifs qui nous étaient fixés.

LES TEMPS FORTS _ 2019

Sur le plan réglementaire
Pas d'évolution significative de la nomenclature des « codes risques » avec toujours 208 numéros de risques, ce qui lui confère une certaine stabilité.

La mise en place fin 2018 de la **notification électronique des taux de cotisation** a été déployée auprès des entreprises dans le cadre de **campagnes d'appels sortants** et d'action menées au plan national. Au terme de l'exercice un peu plus de 13% d'établissements ont adhéré à cette offre permettant à la Carsat d'atteindre l'objectif CPG associé tout en réduisant le coût d'affranchissement pour la branche.

Sur le plan du partenariat
Au niveau national, la Direction des Risques Professionnels a mis en place 13 groupes de travail portant sur des thématiques techniques ou stratégiques. L'objectif est d'associer les caisses locales aux travaux liés aux évolutions organisationnelles et au déploiement de nouveaux outils. A ce titre, la Carsat Midi-Pyrénées est associée à 7 groupes de travail nationaux et pilote le groupe "Documentation métier".

28 mai 2019
Conférence de Presse **avec la DCGDR** à la Carsat pour l'accompagnement du bon usage de l'arrêt de travail. La Carsat fait valoir ses expertises au service des entreprises et des assurés.

Par ailleurs, les chantiers mis en place dans le cadre de la **coordination régionale AT/MP** se poursuivent avec la présentation au sein des CPAM de la région d'un module de formation action en direction des agents concernés.
Ces actions ont permis de sensibiliser nos partenaires sur les conséquences de leurs actes de gestion sur le processus tarification dans l'optique de renforcer la fiabilité des flux et de réduire les anomalies et signalements.

PERSPECTIVES 2020

- **Assurer la consolidation des ressources humaines.**
- **Nécessité de poursuivre nos campagnes d'information en direction de nos publics sur nos différentes offres de services comme l'adhésion à la dématérialisation de la notification du taux, l'adhésion au taux unique ou le programme Grands Comptes. Les campagnes de promotions se poursuivront en 2020 afin de mieux répondre aux aspirations des entreprises.**

/ CHIFFRES CLÉS /

- **92 536** entreprises
- **859 228** salariés
- **63 564** accidents du travail (-1,09%)
- **3 907** déclarations de maladies professionnelles dont **1992** reconnues.
- **101 209** notifications de taux de cotisations annuelles

IMPACTS ET PLUS-VALUE

L'offre de service digitale qui portait sur la dématérialisation de la notification de taux, ciblait cette année essentiellement les entreprises en taux individuel. L'objectif 2020 sera d'élargir cette cible aux entreprises en taux calculé et permettra de réduire d'autant les coûts d'affranchissement. L'objectif national de 6% d'adhérents a été dépassé avec plus de 13% en Midi-Pyrénées. Ce résultat nous conforte dans nos actions de promotion et nous permet de répondre aux attentes des employeurs pour une meilleure information et une plus grande lisibilité sur les éléments de tarification.

ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES

DANS LEUR DÉMARCHE DE PRÉVENTION

La Carsat est l'organisme de référence en matière de prévention des risques professionnels. La maîtrise de ces risques est un enjeu à la fois pour les hommes, l'entreprise et la société. Si les accidents du travail et les maladies professionnelles ont un coût, la prévention est un investissement.
La Carsat Midi-Pyrénées est l'assureur des risques professionnels de l'ensemble des établissements Midi-Pyrénéens. Par ses actions en entreprise, elle agit afin de réduire le nombre et la gravité des accidents du travail et des maladies professionnelles et d'améliorer les conditions de travail. Cela passe par des interventions directes sur les lieux de travail, des actions collectives auprès des branches professionnelles, la conception de dispositifs d'évaluation et de prévention, une offre de formation et la diffusion de bonnes pratiques et des incitations financières.

BILAN

LES 3 PROGRAMMES NATIONAUX

LES RISQUES CHUTES PROS

Les Risques Chutes BTP
Ce programme vise à faire baisser le nombre et la gravité des AT liés aux chutes dans le CTNB (Industries du Bâtiment et des Travaux Publics) en agissant à la fois auprès des donneurs d'ordres (MOA, MOE, coordonnateurs) et des entreprises. Il vise également à favoriser la prise en compte de la prévention dans les marchés publics.

Les enjeux de ce programme sont les suivants :

- Améliorer la connaissance des Maîtres d'ouvrage sur les bénéfices économiques et humains de la prévention ;
- S'assurer de l'effectivité de la prise en compte de nos préconisations sur les chantiers ;
- Mieux installer le CSPS dans l'organisation des projets de construction dès la conception.

Les métiers les plus impactés sont : la maçonnerie et le gros œuvre de bâtiment, la construction de maisons individuelles, charpente, couverture, menuiserie, peinture mais aussi la vitrerie, plâtrerie, installation d'eau et de gaz en tous locaux, revêtement des sols et des murs.

Les risques Chutes Interpro
Dans le cadre de la COG AT/MP 2018-2022, en complément du programme de prévention des chutes dans le BTP engagé depuis 2014, un programme spécifique "Chutes Interpro" pour prévenir les chutes dans les autres secteurs d'activité a été décidé.

Les enjeux de ce programme sont :

- Diminuer la sinistralité des accidents du travail lié aux chutes de plain-pied et de hauteur, tous secteurs confondus (hors BTP), qui représentent 25% des AT.
- Proposer une offre de prévention pour les principales situations de travail causant des chutes de plain-pied et des chutes de hauteur.

LES TMS PROS

Ce programme vise à mobiliser et accompagner les entreprises dans la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue de prévention des TMS. Ce programme de prévention de la branche AT-MP propose aux entreprises une méthode structurée, globale et efficace dans la durée pour prévenir les TMS, ainsi qu'un accompagnement personnalisé pour les entreprises les plus concernées.
Les enjeux de ce programme sont :

- Contribuer à faire baisser significativement la sinistralité due aux TMS et aux AT liés aux manutentions manuelles ;
- Rendre durablement autonomes et proactives les entreprises en matière de prévention des TMS en assurant l'équité de traitement des entreprises et des salariés concernés.

Les secteurs d'activité les plus concernés sont : le bâtiment,

l'aide et le soin à la personne (principalement au sein des EHPAD), le commerce, la collecte et le tri des déchets, le transport-logistique et l'agroalimentaire.

LES RISQUES CHIMIQUES PROFESSIONNELS

Ce programme vise à réduire l'exposition des salariés à certains agents cancérogènes, mutagènes, reprotoxiques (CMR) et à accompagner les entreprises dans la mise en œuvre de mesures de prévention pour ces risques prioritaires.
Les trois polluants retenus en Midi-Pyrénées sont : les poussières de bois, la silice cristalline et les émissions de moteur diesel.

La finalité de ce programme est de :

- Réduire les expositions des salariés à ces produits chimiques ;
- Rendre autonome les entreprises sur la prévention des risques chimiques ;
- Diminuer les coûts de réparation consécutifs, en particulier, sur les cancers professionnels.

LES 3 PRIORITÉS RÉGIONALES

LA CHAÎNE LOGISTIQUE

Chargement et Déchargement en Sécurité : dans le transport, 9 accidents sur 10 ont lieu véhicule à l'arrêt. 2/3 de ces accidents ont lieu chez le client.
L'indice de fréquence reste particulièrement élevé dans ce secteur d'activité, au-delà de celui du BTP.

Les enjeux de ce programme sont :

- Mettre en place des actions sur l'ensemble de la chaine logistique pour réduire la sinistralité des entreprises du transport ;
- Améliorer les conditions de travail et la sécurité des chauffeurs / agents de quai / réceptionnaires aux points de chargement et de déchargement : les entreprises ciblées doivent mettre en œuvre un plan d'actions avec au moins une action et la révision du protocole de sécurité.

LA PRÉVENTION DES NUISANCES SONORES

Ce programme vise à mobiliser les acteurs et les partenaires pour faire progresser la prévention du bruit dans les entreprises, au travers de 5 axes d'actions selon la cible ou le mode d'action.

Les enjeux de ce programme sont :

- Supprimer si possible et réduire au plus bas techniquement possible (respect des Valeurs Limites) l'exposition aux nuisances sonores des salariés des établissements ciblés en demandant aux entreprises :
  - » de mettre en œuvre un plan d'actions avec au moins une action hors équipements de protection Individuelle et rappel de consignes ;
  - » d'intégrer la prévention des nuisances sonores dès la conception des locaux (absorption acoustique, isolation acoustique…).

LA SOUS-TRAITANCE AÉRONAUTIQUE

Ce programme vise à réduire et à maîtriser l'exposition des salariés aux produits chimiques dans le secteur de la sous-traitance aéronautique, dans le cas où des solutions de substitution ne pourraient pas être mises en œuvre dans la profession. Il vise également à faciliter la circulation des informations entre donneurs d'ordre et sous-traitants en matière de substitution des produits les plus nocifs.

Les gains attendus sont :

- Réalisation de l'évaluation du risque chimique dans les établissements ciblés ;
- Mise en œuvre d'un plan d'actions qui répond au socle minimum défini par la Carsat par type d'activité (traitement de surface, usinage, soudage, peinture, assemblage...).

LES 5 THÉMATIQUES PARTICULIERES

LE PROGRAMME TPE

Les enjeux de ce programme sont les suivants :

- Contribuer à faire baisser la sinistralité des TPE ;
- Elaborer une offre de service à destination des TPE et la déployer selon des modalités permettant de toucher un grand nombre d'entreprises ;
- Pré-tester le dispositif prime-signal ;
- Cible nationale : 891 000 entreprises de 1 à 19 salariés, représentant 35 métiers, 2 898 000 salariés, 108 000 AT.

LE PROGRAMME FORMATION

Les enjeux de ce programme sont :

- Intégrer durablement dans l'enseignement initial (professionnel et supérieur) des principes de prévention des risques professionnels, relayés par des dispositifs pédagogiques reconnus et utilisés ;
- Développer des actions visant à améliorer la prise en compte de la prévention lors de l'accueil d'un nouvel embauché au sein d'une entreprise ;
- Poursuivre le déploiement d'une offre de formation continue adaptée et optimiser le processus d'habilitation des organismes de formation.

LE PROGRAMME INCITATIONS FINANCIÈRES

Les enjeux de ce programme sont les suivants :

- Impulser un élan supplémentaire à la politique de prévention des risques professionnels.
- Promouvoir une culture de prévention durable en matière de santé et de sécurité au travail.
- Mettre en œuvre les dispositifs d'incitation financière de façon juste et équitable entre les différentes entreprises et sur l'ensemble du territoire.

LE PROGRAMME RPS

Ce programme vise à inciter les entreprises à initier la prévention des RPS et favoriser le passage du diagnostic à l'action.

- Communication : campagne Burnout avec la commission inter CTR - Site Web, Journal des RPS, radio, Travail & Sécurité, capitalisation de l'AFS RPS…
- Continuité des interventions en entreprises pour inciter la prévention des RPS dans des contextes de changements multiples.
- Prise en compte des violences sexuelles et sexistes (nouveaux partenaires, DAT…).
- Mise en place de la cohérence nationale RPS (coordination) pour des établissements régionaux d'entreprises multisites en France.
- Démarrage de la COG RPS régionale :
  - » Action expérimentale à la suite d'alertes (DAT, MP…) pour inciter les entreprises à agir.
  - » Retour d'expériences « Bonnes pratiques en prévention des RPS & résultats » (service et consultants).

LE PROGRAMME GRAND COMPTE

Ce programme consiste à appuyer le déploiement du programme national de prévention TMS Pros sur les entreprises ciblées de plus de 2 000 salariés.

Ciblage national : 40 entreprises ciblées de plus de 2 000 salariés disposant d'établissements dans plusieurs régions et particulièrement concernées par les TMS (nombre de salariés, d'établissements, d'IJ et indice de fréquence). Deux entreprises Grand Compte sont suivies en Midi-Pyrénées : la Poste et Airbus.

LES 2 EXPÉRIMENTATIONS

L'AIDE À DOMICILE

Les enjeux de cette expérimentation sont d'inciter les entreprises à :

- Réaliser l'évaluation des risques dès la préparation de l'intervention des salariés chez le bénéficiaire.
- Promouvoir des aides techniques aidant au transfert, à la marche et à la mobilisation des personnes aidées pour diminuer au maximum leur manutention manuelle.

Une expérimentation, associant plusieurs structures et les acteurs régionaux de l'aide et du soin à domicile, sera menée dans chaque région pour promouvoir la prise en compte de la prévention dans ce secteur.

Pour Midi Pyrénées les départements du Lot, du Tarn-et-Garonne et de la Haute-Garonne sont mobilisés sur un projet de mise à disposition d'un local pour l'apprentissage des bonnes pratiques et la valorisation des matériels d'aide à la prévention.

CLST (CONCEVOIR DES LIEUX ET SITUATIONS DE TRAVAIL)

Les enjeux de ce programme sont d'expérimenter de nouvelles modalités d'intervention dans le but d'un déploiement de nos actions CLST, afin de toucher plus de projets de construction ou de rénovation des maîtres d'ouvrage occasionnels.

Les secteurs d'activité les plus concernés sont : la réparation automobile, les crèches, l'afro-alimentaire, la restauration traditionnelle et l'hôtellerie. Seules quelques Caisses sont concernées : Alsace Moselle, Bretagne, Centre-Val-de Loire, Ile-De-France, Midi-Pyrénées, Pays-de-la-Loire, La Réunion.

LES AUTRES PROJETS RÉGIONAUX

LA FORMATION

- **23** sessions de formation animées principalement dans les locaux de la Carsat Midi-Pyrénées
- **158** stagiaires d'entreprises formés sur les thèmes liés à la prévention
- **128** habilitations instruites pour 109 organismes de formation
- **144** habilitations traitées pour **128** entreprises

LA RECONNAISSANCE DES MALADIES PROFESSIONNELLES

Le pôle "Maladies Professionnelles" travaille sur le versant "réparation" des maladies professionnelles en donnant des avis d'expert sur l'exposition des salariés ayant déclaré une MP.

Cet avis intervient dans la phase de reconnaissance soit au niveau de l'instruction de la demande (CPAM), soit au cours de la procédure complémentaire par la saisine du CRRMP (Comité Régional de Reconnaissance des Maladies Professionnelles).

- **623** dossiers examinés au CRRMP
- **436** dossiers TMS
- **85** dossiers dont **44** RPS et **14** dossiers de cancers
- **16** dossiers liés à l'amiante
- **10** dossiers de surdité
- **46** avis Carsat pour la CPAM

LE CENTRE DE MESURE PHYSIQUE (C2MP)

Service technique de soutien aux agents de secteur dans leur mission auprès des entreprises, le C2MP réalise des interventions de mesures physiques, de contrôle et de conseil sur plusieurs domaines de nuisances (ventilation, acoustique, vibration, …), en conception des lieux de travail et en formation. Sur l'année 2019, 54% de nos 123 interventions se sont concentrées sur la validation des installations réalisées dans le cadre de projets nationaux ou régionaux, principalement sur le programme d'action régional « Prévention des nuisances sonores ». Une nouvelle intervention de mesures de forces de tirer-pousser de mobiles selon le protocole national a été réalisée dans un centre de tri de La Poste, dans le cadre de la prévention des TMS.

LA GESTION ADMINISTRATIVE

La gestion administrative vient en appui des actions de prévention en pilotant les moyens d'ordre administratif, budgétaire, statistique et documentaire. Ce service traite aussi les réclamations des salariés portant sur leur compte professionnel de prévention (dispositif pénibilité).

LES AIDES FINANCIÈRES

Les entreprises ont bénéficié d'un accompagnement administratif pour finaliser les dossiers de subventions allouées (subventions prévention TPE et contrats de prévention).

En 2019 3 730 300€ d'aides financières ont permis d'accompagner les entreprises dans leur démarche de prévention des risques professionnels dont :

384 dossiers de subventions prévention TPE ont été accordés aux entreprises de moins de 50 salariés pour un montant de 2 495 545€

37 contrats de prévention ont été signés pour un montant de 1 234 755€ pour accompagner les entreprises de moins de 200 salariés

LA MISE À DISPOSITION DES STATISTIQUES RÉGIONALES AT/MP

Les statistiques produites sur les AT et les MP viennent en appui du pilotage et du déploiement des programmes de prévention et soutiennent les actions menées avec nos partenaires notamment les services de santé au travail ou dans le cadre du troisième plan régional de santé au trail (PRST3).

L'OFFRE DOCUMENTAIRE

Spécialisée en risques professionnels, elle est proposée et adaptée aux différents publics : préventeurs de la Carsat, instances paritaires, entreprises, partenaires, services de santé au travail et organismes de formation, étudiants.

Veille et recherches documentaires sur des problématiques de prévention sont réalisées, une information ciblée est diffusée en ligne sur le site de la Carsat ou sur rendez-vous.

LE COMPTE PROFESSIONNEL DE PRÉVENTION

Dans le cadre d'une gestion mutualisée au sein du réseau de l'Assurance Maladie, la Carsat Midi-Pyrénées traite les réclamations des salariés d'Occitanie liées à un désaccord avec l'employeur sur l'effectivité ou l'ampleur de l'exposition aux facteurs de risques professionnels.

En 2019, 77 dossiers de réclamations recevables ont été traités, dont 42 ont fait l'objet d'une décision de la part de la commission réclamation compte professionnel prévention.

/ CHIFFRES CLÉS /

- **92 536** entreprises
- **105 332** sections d'établissements pour un effectif de **823 903** salariés
- **7 320** actions directes du service prévention et **1 987** actions indirectes via nos partenaires au profit des entreprises
- **3 195** (**3 %**) établissements contactés. Ils emploient **33%** des salariés et représentent **37,3 %** du coût global des AT-MP
- **384** «Subventions Prévention TPE» pour un montant de **2 495 545 €** et **37** Contrats de Prévention pour un montant de **1 234 755 €**

LES TEMPS FORTS _ 2019

- Forte augmentation des dotations financières + 70 % par rapport à 2018.
- 13 Mars - Participation à une émission radiophonique sur les TMS.
- 12 Juin - Signature de la convention avec l'ARS.
- 16 Juillet - Signature de la convention avec la CCIO.
- Août - Réalisation d'un film avec l'entreprise Safran : témoignage de bonnes pratiques dans le cadre du projet TMS Pros.
- 17 Septembre - Participation au colloque des maladies chroniques évolutives.
- Octobre - Organisation et participation aux colloques sur la prévention du risque routier professionnel organisés à Foix le 15/10 dans le cadre du PRST3 et à Balma le 10/10.
- Novembre - Participation à la semaine TMS organisée par les Services de Santé au Travail de Midi Pyrénées sur 12 lieux différents. 22 agents impliqués et 65 % des préventeurs.
- 22 novembre - Participation à la 1ére Rencontre du Réseau Consultants QVT Occitanie organisée à Lézignan-Corbières dans le cadre du PRST3.

PERSPECTIVES 2020

Déployer le projet de service et notamment :

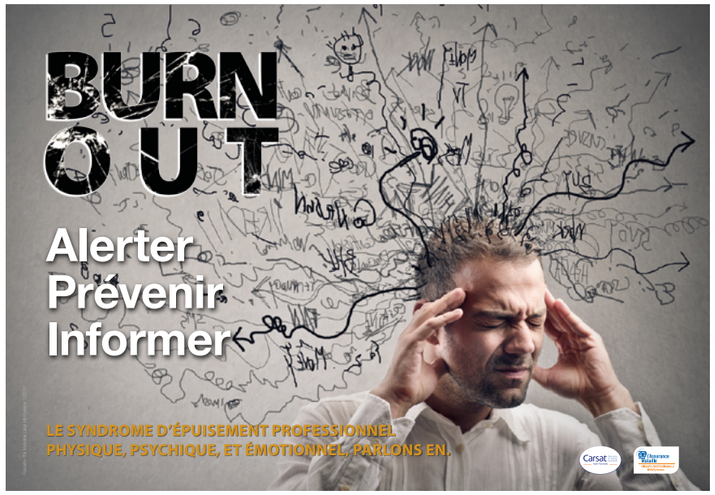
- **Les programmes nationaux et mettre en œuvre nos plans d'actions régionaux dans le cadre de la COG 2018-2022 ;**
- **Les actions du plan de formation élaboré pour l'ensemble des agents sur la durée de la COG AT-MP et l'actualiser ;**
- **Développer le management visuel**
- **Le référentiel national "Santé Travail" dans le cadre du SMI de la CNAM ;**
- **Poursuivre notre contribution à l'ingénierie de prévention pour chacun des programmes nationaux ainsi qu'aux instances nationales.**
- **Poursuivre la mise en œuvre des actions prioritaires du PRST3.**
- **Poursuite de l'engagement du service dans la contribution au projet d'entreprise de la Carsat.**

INTERVIEW

Sandrine Koenig,
Référente risques psychosociaux,
au service Prévention des Risques Professionnels,
nous parle du Burn-out

Quelle est l'origine de ce projet ?

Chaque année, les Comités Techniques Régionaux (CTR) choisissent un thème à travailler en lien avec la prévention des risques professionnels.
En 2017, c'est le burn-out qui a été retenu avec l'objectif de sensibiliser les entreprises et les partenaires de Midi-Pyrénées et ainsi les inciter à agir en prévention sur ce sujet. Comme je suis référente des risques psychosociaux (RPS) dans le service, on m'a demandé d'animer ce groupe de travail.

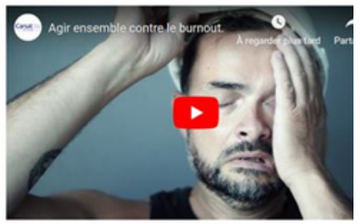


Quelles étapes et quelles productions ont rythmé le projet ?

Beaucoup de réunions et d'échanges ont d'abord nourri ce sujet. Pour s'en faire une idée la plus juste possible, j'ai notamment sollicité une psychologue du CHU de Purpan, le Médecin Conseil et le Service Social de la Carsat mais aussi nos collègues de la Carsat de Limoges.
A partir de là, nous avons réalisé un communiqué et des articles dans la presse, mis en place des colloques, des ateliers, et adressé un emailing à 21 500 entreprises et 220 partenaires qui contenait notamment un clip de

Comités Techniques Régionaux (CTR)

prévention que nous avons réalisé avec l'aide de notre service communication et de salariés volontaires en guise d'acteurs studio.
Avec ce film, l'objectif était de rendre le burn-out plus concret pour les entreprises et de les accrocher suffisamment pour qu'ils le prennent en compte dans la prévention des risques RPS.



MOBILISER
LES PARTENAIRES SOCIAUX ET RENFORCER LES PARTENARIATS

La Carsat Midi-Pyrénées s'appuie sur la Commission Régionale des Accidents du travail et Maladies Professionnelles (CRAT-MP) ainsi que sur les comités techniques régionaux (CTR) pour fixer la politique régionale de prévention. Elle collabore avec de nombreux acteurs régionaux de la santé au travail pour élaborer et déployer ses actions.

■ BILAN

LE PARITARISME ET LES INSTANCES PARITAIRES

Les 4 réunions de la CRAT-MP et les 7 réunions des CTR organisées en 2019 ont permis de partager avec les partenaires sociaux l'actualité en prévention, notamment le projet de réforme de la santé au travail, les points d'avancement des programmes nationaux et régionaux de prévention et tarification.

Les commissions paritaires permanentes se sont réunies 3 fois pour examiner 18 dossiers de majoration. Une commission inter-CTR a été constituée pour travailler sur la problématique du numérique et de la santé au travail à partir de 2020.
2019 a également été l'année du renouvellement des membres de CTR, après une mandature de 5 ans, dont une année de prolongation à la demande de la Caisse Nationale. Une formation a été organisée pour l'ensemble des membres de CTR et de la CRAT-MP à cette occasion en novembre 2019.

LA COMMISSION RÉCLAMATION COMPTE PROFESSIONNEL DE PRÉVENTION

Cette commission, qui a été installée à la Carsat Midi-Pyrénées en avril 2018, s'est réunie 6 fois en 2019, a examiné 19 dossiers, a rendu 10 avis favorables et 9 avis défavorables.
Par ailleurs, la Carsat Midi-Pyrénées a participé à 6 réunions de la CRC2P de Languedoc-Roussillon, examiné 23 dossiers et rendu 23 avis favorables.

LA CONVENTION DE PARTENARIAT AVEC LA CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE D'OCCITANIE

Une convention de partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie Occitanie a été signée le 16 juillet 2019, en vue d'amplifier le déploiement de nos programmes prioritaires de prévention « TPE » et « Risques chimiques PROS ».

Les actions prévues dans le cadre de cette convention, qui formalise un partenariat déjà ancien, sont l'animation d'ateliers de formation par la CCIO sur des outils développés et portés par l'Assurance Maladie Risques Professionnels (OIR , SEIRICH MAVIMPLANT) et l'accompagnement individuel des entreprises formées à la mise en œuvre de ces outils.

La Carsat prend en charge en partie le financement de ces actions.

LA CONVENTION DE PARTENARIAT AVEC L'AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ OCCITANIE

L'Agence Régionale de Santé d'Occitanie, la Carsat Languedoc-Roussillon et la Carsat Midi-Pyrénées ont signé une convention de partenariat le 12 juin 2019.

L'objectif de cette convention est de mieux **coordonner les actions et moyens d'actions des deux Carsat et de l'ARS** pour la prévention des risques professionnels dans les structures sanitaires et médico-sociales.

Il est notamment prévu dans cette convention des modalités de concertation technique dans le cadre des contrats locaux d'amélioration des conditions de travail, une coordination de l'utilisation des budgets respectifs consacrés à ces structures (Pour les Carsat : les budgets de contrats de prévention et de subventions prévention TPE), une coordination des actions lors de restructurations ou opérations immobilières dans les établissements sanitaires et médico-sociaux, une communication coordonnée en direction des établissements et la mise en place d'un comité de suivi.

LES CONTRAT PLURIANNUEL D'OBJECTIFS ET DE MOYENS (CPOM) AVEC LES SERVICES DE SANTÉ AU TRAVAIL

L'ensemble des CPOM qui lient la Carsat avec les services de santé au travail sont arrivés à échéance en fin d'année 2018 ou en 2019, excepté celui de l'ASTIA qui a été signé en juillet 2018 et qui reste donc en vigueur.
La perspective de la réforme de la santé au travail, annoncée en 2018 avec un calendrier « resserré » de mise en œuvre, a freiné la démarche de renouvellement des CPOM.
Dans ce contexte d'attente, la DGT et la DRP ont produit une instruction publiée le 31 juillet 2019 visant à conclure de nouveaux CPOM ou recentrer les CPOM existants sur deux priorités et à limiter l'échéance de ces contrats au 30 juin 2021. Cette situation n'a pas empêché les **coopérations entre la Carsat Midi-Pyrénées et les services de Santé au travail** de se poursuivre, notamment dans le cadre du PST3, du PAR AERO et du groupe d'échanges sur les nuisances physiques animé par la Carsat.

LA CONVENTION ÉDUCATION NATIONALE

Ce partenariat avec les acteurs régionaux de la formation initiale vise à intégrer la prévention des risques dans les enseignements des filières professionnelles. Il a permis de développer des compétences chez les enseignants des établissements scolaires professionnels et CFA de Midi-Pyrénées.
La convention de partenariat a été renouvelée en 2019 pour la période 2020-2022. Elle intègre les nouvelles orientations nationales sur le déploiement des projets pédagogiques. Le premier projet prévu porte sur la prévention des nuisances sonores, notamment pour la filière carrosserie. La Carsat Midi-Pyrénées est également chargée de développer le « Tuto Prev » coiffure dans le cadre de cette convention.

LE CENTRE DE CONSULTATION DES PATHOLOGIES PROFESSIONNELLES

Deux séminaires ont été organisés en 2019 dans le cadre de la convention avec le Centre de Consultation des Pathologies Professionnelles. Le premier a porté sur les nuisances sonores et les risques psychosociaux, le second sur les affections sinusiennes.

LE PLAN RÉGIONAL SANTÉ AU TRAVAIL N°3 OCCITANIE (PRST 3)

La Carsat Midi-Pyrénées a poursuivi son implication en 2019 dans les travaux en participant aux réunions des groupes de travail, aux deux réunions des pilotes ainsi qu'aux deux réunions du CROCT et du GPRO.
Le PRST3, initié en 2016 se terminera en 2020. Les premiers éléments de bilan ont été remontés à la Direccte en fin d'année 2019, en vue d'une consolidation du bilan en 2020.

Focus sur la réunion annuelle des pilotes PRST3

Mardi 19 février les pilotes des actions du PRST3 Occitanie se sont réunis à Lézignan.

Au programme : le bilan général sur l'avancée des travaux, la présentation des actions par leurs pilotes respectifs et les méthodologies utilisées, les travaux en ateliers autour des conditions de réussite du PRST3. Etaient conviés les préventeurs des Carsat Midi-Pyrénées et Languedoc-Roussillon, la Direccte, l'Aract Occitanie, l'OPPBTP, les services de santé au travail et les représentants des partenaires sociaux.

Pour Eric Bouschbacher qui participait à la journée : « une réunion constructive pour redynamiser les groupes du PRST3 ».

INFO

Les principes du PRST 3 en Occitanie

Le Plan Régional Santé au Travail d'Occitanie a été construit à partir des principes suivants :

- Construire des actions basées sur un travail de coopération et de partenariat ;
- Favoriser des actions innovantes, aller ensemble plus loin par rapport à ce qui a déjà été fait de façon isolée par chaque organisation ou partenaire ;
- Proposer des actions réalistes et opérationnelles en tenant compte des ressources et moyens disponibles ;
- Articuler les priorités d'actions avec celles des autres plans publics.

LE GROUPE D'ÉCHANGES SUR LES NUISANCES PHYSIQUES

Le groupe d'échanges sur la prévention des nuisances physiques, animé par le C2MP avec la DIRECCTE, la MSA, l'OPPBTP, le CDG 31 et les services de santé de Midi-Pyrénées, a poursuivi ses travaux avec la co-construction du dispositif de subvention prévention TPE « Silence + » et la capitalisation de bonnes pratiques de prévention du bruit.
Une réflexion sur une nouvelle action collective commune autour de la « Conception des Lieux et Situations de Travail » est lancée et se poursuivra en 2020.

LES PROJETS NUISANCES PHYSIQUES AVEC L'IUT BLAGNAC

Dans le cadre des actions sur les nuisances physiques, la Carsat a poursuivi son partenariat avec l'IUT de Blagnac en contractualisant deux projets tutorés dans le cadre des projets régionaux, dont l'organisation d'un forum sur la prévention des risques auditifs dans les métiers du service qui aura lieu le 12 mars 2020 à l'IUT.

/ CHIFFRES CLÉS /

- **4** réunions de la CRAT-MP
- **7** réunions des CTR organisées
- **6** réunions de la Commission Réclamation Compte Professionnel de Prévention avec **19** dossiers examinés pour **10** avis favorables et **9** avis défavorables
- **6** réunions de la CRC2P de Languedoc-Roussillon avec **23** dossiers examiné ayant tous obtenus un avis favorable

LES TEMPS FORTS _ 2019

- Renouvellement des membres de CTR et installation des CTR en novembre 2019.
- Tenue d'un CTR plénier sur l'impact du numérique sur la sécurité et santé au travail.

IMPACTS ET PLUS-VALUE

L'offre de service et la satisfaction clients vise à satisfaire au mieux les entreprises à travers notre offre de services, en développant l'accompagnement de nos publics, l'écoute client et s'appuyant sur des partenariats durables et renouvelés. 2019 est la première année d'instruction de la fraude enquête de satisfaction employeurs. Le très bon score aux 3 questions pondérées est incontestablement la récompense de nos actions associées à celle du service communication.

PERSPECTIVES 2020

- **Adapter les programmes nationaux et régionaux de prévention ainsi que les offres de service aux nouveaux enjeux en santé au travail.**
- **Associer les partenaires sociaux à cette démarche.**
- **Renouveler les CPOM avec les services de santé au travail.**
- **Déployer les programmes revisités, offres de services, notamment les subventions prévention dont le budget est en forte augmentation en 2020 par rapport à 2019.**

ZOOM SUR ...

OSE : l'Offre de Service aux Entreprises ...

> ON VOUS EXPLIQUE

Faire connaître, rendre lisible et accessible notre offre de service aux entreprises, tel est l'objectif de l'expérimentation déployée en Occitanie. Il s'agit de renforcer la coordination sur le sujet et de créer du lien entre tous les acteurs de la relation de service aux entreprises de la Branche AT/MP mais aussi de la retraite (mission Délégué de la relation Entreprise Fonction Conseil en Entreprise).

> UN COLLECTIF EN ACTION

Une gouvernance régionale composée de 6 CAISSES

- Carsat MP
- CPAM 31
- Carsat LR
- CPAM 32
- DRSM
- CPAM 66

> AU SERVICE DES ENTREPRISES

Zoom sur le 1er séminaire régional en Occitanie sur le thème de l'Offre de Service aux Entreprises, accueilli par la Carsat Midi-Pyrénées le 10 avril 2019.

Près de 100 acteurs de toute la Branche AT/MP réunis. Un séminaire en cohérence avec les travaux nationaux sur l'offre de service aux entreprises qui pose le cadre des travaux régionaux, rappelle les enjeux et la nécessité d'une coordination renforcée et s'appuie sur le collectif pour élaborer les actions prioritaires.

Une journée de partage autour de nos engagements de service, et la volonté de collaborer au sein d'une seule et même équipe à l'atteinte de nos objectifs, en faveur du public Entreprise.

Améliorer la visibilité et la lisibilité des offres digitales existantes

OSE

Professionnaliser les métiers de la relation à l'entreprise, avec (expérimentation DRE et lien FCE)

Disposer d'une Gestion de la Relation Client performante, avec des outils adaptés et surtout partagés entre tous les acteurs de la relation de service aux Entreprises (au plan local = expérimenter un portail commun)

98% des répondants se sentent prêts à accompagner le déploiement de l'offre de service au sein de leur organisme

> UN BILAN POSITIF

NOTE MOYENNE 4.2/5

Merci pour ce séminaire très réussi qui marque le démarrage des travaux de co-construction de la mission DRE et de l'offre de service partagée.

Nécessité de passer du constat à l'action, créer unréseau et communiquer.

Optimiser nos ressources et contribuer à notre mission de service public

Pour mener à bien ses missions, la Carsat Midi-Pyrénées mobilise des fonctions transverses supports. Expertes dans leurs domaines, ces fonctions supports accompagnent le développement des activités principales et les grands projets, que ce soit en matière de ressources humaines, de système d'information, d'organisation, d'immobilier, d'achats et de gestion financière….

A travers le partenariat inter-caisses, une fonction support se distingue, il s'agit du PRECI qui a pour mission le suivi des bâtiments de l'Assurance Maladie et de l'Assurance Retraite via des missions d'expertise, d'assistance à maîtrise d'ouvrage ou de maîtrise d'œuvre. Mission étendue aux MSA suite à la signature d'une convention de mutualisation des compétences des PRECI avec la CCMSA.

Toutes nos fonctions transverses contribuent directement ou indirectement à la satisfaction des publics.

GÉRER

LES RESSOURCES HUMAINES

Dans le cadre de sa fonction de gestionnaire des ressources humaines, le service RH a une double mission, il applique la réglementation du travail et répond aux attentes de ses différents publics internes (Direction, Managers, représentants du personnel et salariés.)
Il a la responsabilité du recrutement, la gestion administrative individuelle, la formation professionnelle, la gestion des emplois et des compétences, le système d'information RH, les relations sociales, le suivi médical du personnel, la qualité de vie au travail, la production de statistiques et la réalisation des documents légaux dans son domaine.

Accompagner individuellement et collectivement les ressources humaines au service des missions de la Carsat Midi-Pyrénées dans un contexte en constante évolution.

BILAN

PROTOCOLES D'ACCORDS ET NÉGOCIATION

En 2019, le service RH a poursuivit les négociations avec les partenaires sociaux, telles que la négociation sur la diversité et l'égalité des chances, la négociation relative à l'accès des organisations syndicales aux nouvelles technologies, et la Négociation Annuelle Obligatoire (NAO).

GESTION DES EMPLOIS ET COMPÉTENCES

En lien avec le Projet d'Entreprise le service RH a poursuivi la démarche locale de GPEC au sein des différentes Branches. **120 référentiels emplois actifs sont en cours de mise à jour.**

2019 aura également permis de continuer à travailler à l'optimisation des fonctionnalités du nouvel outil SIRH avec également le déploiement des nouveaux modules.

Comme chaque année le service RH s'est attaché à l'évaluation et la prise en compte des projets professionnels exprimés par les salariés à travers les entretiens professionnels et les EAEA.

Pour ce faire des entretiens individuels avec le service formation professionnelle se sont tenus afin de préciser le projet.

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

2019 aura permis la mise en oeuvre des recommandations de l'audit local sur l'hygiène, la santé et la sécurité, ainsi que la poursuite de la démarche d'amélioration de la Qualité de Vie au Travail (QVT), avec près de **360 participations de salariés à la semaine de la QVT.**
Au 31/12, la Carsat comptait 97 salariés en télétravail et 71salariés bénéficiaires du dispositif de souplesse organisationnelle.

FORMATION PROFESSIONNELLE ET ACCOMPAGNEMENT RH

2019 aura permis l'accompagnement des managers dans la gestion des Ressources Humaines partagées par le biais d'ateliers RH :

4

- les entretiens,
- la politique de rémunération et la procédure budgétaire locale,
- les absences,
- et les conditions de reprise.

Le service RH a œuvré à l'élaboration du plan de développement des compétences et information des managers sur les évolutions réglementaires relatives à la formation professionnelle.

Au total, 2 349 actions de formation auront été déployées en 2019 y compris les formations en e-learning.

LES TEMPS FORTS _ 2019

- Organisation des élections professionnelles et installation du CSE.

- Préparation de l'intégration du personnel de la SSTI à travers les 70 entretiens de repositionnement individuels, l'organisation des matinées RH et l'accompagnement des managers.

- Poursuite du déploiement des situations de télétravail et de souplesse organisationnelle.
- Participation aux réalisations attendues du Projet d'Entreprise.

Gaëlle Teulé

INFO

Dans le cadre de la loi 2018-771 du 05/09/2018 désignation **d'un référent harcèlement sexuel et lutte contre les agissements sexistes**, qui a pour rôle d'orienter, d'informer et d'accompagner les salariés en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes ; et d'un **référent Handicap**, qui a pour rôle d'orienter, d'informer et d'accompagner les personnes en situation de handicap dans l'entreprise.

IMPACTS ET PLUS-VALUE

L'accompagnement des salariés aussi bien dans la dimension individuelle que collective dans la continuité d'une dynamique de cohésion interne et dans un contexte d'évolution réglementaire en lien avec le projet de loi de réforme des retraites.

PERSPECTIVES 2020

- Poursuivre des actions d'intégration de la SSTI par l'accompagnement individuel des salariés et des collectifs de travail.
- Accompagner le projet Carrière 2.0.
- Lancer la campagne « entretiens professionnels » et réaliser le bilan des 6 ans.
- Reconduire la semaine de la QVT en association avec la semaine de l'innovation.
- Évaluer et accompagner les projets professionnels des salariés exprimés à travers les EP et les EAEA.
- Élaborer le plan de développement des compétences.
- Participer aux différents groupes de travail des réalisations clés du projet d'entreprise.
- Déployer le nouveau parcours entrant issu du groupe de travail du PE.
- Poursuivre les négociations dans le cadre de la NAO : réouverture de la négociation du protocole d'accord relatif à la santé, sécurité et aux conditions de travail, sur le télétravail et ouverture des négociations sur la convention de forfait et la mobilité durable.
- Accompagner les managers dans la gestion des ressources humaines partagées à travers les ateliers RH.

/ CHIFFRES CLÉS **RH** 2019 /

152 HOMMES

617 FEMMES

769 SALARIÉS

ÂGE MOYEN — 46 —

157
SALARIÉS À TEMPS RÉDUIT
(TOUS MOTIFS CONFONDUS)

39
APPELS À CANDIDATURES
(INTERNES ET EXTERNES)
AVEC PRÈS DE **600** CANDIDATURES

_ 88 _
DÉPARTS
DONT **30** RETRAITES

106
EMBAUCHES DONT 44 EN CDI
ET 62 EN CDD

LA RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE DES ORGANISATIONS

La Carsat Midi-Pyrénées s'est engagée au dernier trimestre 2015 dans une démarche RSO basée sur l'ISO 26000. Le pôle Responsabilité Sociétale des Organisations met en œuvre et pilote la politique RSO de la Caisse.

BILAN

La Carsat poursuit la mise en œuvre de sa politique RSO à travers les axes Gouvernance, Social, Environnemental et Economique.
La RSO est pleinement intégrée au Projet d'Entreprise à travers la réalisation clé n°9 « mise en œuvre d'une politique d'éco-responsabilité ».
Deux groupes ont été mis en place pour travailler sur les thèmes :

- Construire un plan de communication permettant à tous d'identifier une culture d'entreprise favorable à la RSO.
- Identifier et mettre en oeuvre des actions sociales et solidaires telle que la collecte de jouets en décembre. Les salariés ont également été interrogés afin de récolter leur avis sur comment mieux communiquer au sein de la Carsat sur la RSO et ainsi mieux s'approprier les valeurs portées par cette démarche.

La Carsat a également participé à l'expérimentation nationale sur la grille d'impacts RSO. Cette dernière a été testée sur l'appel à projet lien social et Innovation de l'Action Sociale.
Faire entrer la RSO par le métier a facilité la compréhension de ses enjeux et une appréhension facilitée de la démarche auprès des salariés concernés. Cette expérimentation a également permis de donner une nouvelle dimension à la démarche RSO de la Carsat à travers une approche « cœur de métier » au sein des équipes.

LES TEMPS FORTS _ 2019

- La collecte de jouets réalisée au profit de l'Hôpital Sourire et du Centre Social de la Reynerie.
- L'expérimentation de la grille d'impacts RSO.
- La mise en place de deux groupes de travail dans le cadre de la réalisation clé n°9 du projet d'entreprise : « Construire un plan de communication permettant de mettre en œuvre une culture d'entreprise favorable à la RSO » et « Identifier et mettre en œuvre des actions sociales et solidaires ».

IMPACTS ET PLUS-VALUE

L'expérimentation de la grille d'impacts RSO et les travaux engagés dans le cadre du Projet d'Entreprise ont pour but de rendre visible la RSO auprès de nos parties prenantes internes et externes.

PERSPECTIVES 2020

- **Réaliser un diagnostic de la politique RSO de la Carsat dans le cadre du référentiel de l'Ucanss.**
- **Élaborer et déployer un plan d'action RSO sur chacun des enjeux stratégiques définis.**
- **Conforter la RSO dans l'appel à projets lien social et innovation 2020 de l'Action Sociale.**
- **Mettre en œuvre la politique d'achats responsable de la Carsat Midi-Pyrénées .**

/ CHIFFRES CLÉS /

› **8,3%** de diminution sur notre consommation d'électricité : un objectif largement atteint

› **51,3%** de diminution de notre production de déchets

› **800** kilos de jouets récoltés et **48** familles bénéficiaires

INTERVIEW

La collecte de jouets

Pauline Ballester, Responsable RSO, **Gaëlle Estaves**, Conseillère Maîtrise des Risques, et Marie-Aude Herreros du service RH

POUR LA PREMIÈRE FOIS CETTE ANNÉE, À L'APPROCHE DES FÊTES, LA CARSAT MIDI-PYRÉNÉES A ORGANISÉ ET PROPOSÉ À SES SALARIÉS UNE COLLECTE DE JOUETS. PAULINE BALLESTER, GAËLLE ESTAVES ET MARIE-AUDE HERREROS NOUS RACONTENT LA MISE EN PLACE DE CE PROJET DANS LEQUEL ELLES ONT PRIS PLAISIR À S'INVESTIR.

D'où est venue l'idée de cette collecte ?

Pauline Ballester : Du groupe de travail qui s'est mis en place dans le cadre de notre Projet d'entreprise dont l'une des réalisations clés consiste à dynamiser notre politique RSO notamment par le développement et la mise en place d'actions sociales et solidaires.

Quelles ont été les principales étapes pour mettre en place cet événement interne ?

P.B : J'ai été chargée du pilotage de cette action avec Gaëlle Estaves et un groupe de salariés volontaires a été constitué pour travailler de façon collaborative. Le thème de la collecte de jouets a rapidement été mis en avant par l'ensemble du groupe. Une fois l'idée validée, Gaëlle s'est chargée de la recherche d'associations. Je me suis occupée de la partie logistique qui a notamment consisté à récupérer des bacs de collecte, trouver un lieu adapté dans nos locaux et la façon de les remettre aux associations.

J'ai aussi récupéré des informations auprès de nos collègues de la Cpam de Toulouse qui avait organisé leur première collecte en 2018.

Gaëlle Estaves : Concernant les structures bénéficiaires, nous avons orienté nos recherches vers les centres sociaux et les associations locales. Deux d'entre elles étaient prêtes à participer dans des délais contraints : l'Hôpital sourire qui collecte principalement des jouets neufs pour des enfants malades et le centre social de la Reynerie pour favoriser la distribution de proximité.
Quand tous ces aspects ont été au point, nous nous sommes rapprochées du service communication pour informer les salariés et les inciter à participer ! Mais ça n'a pas été très compliqué car l'intérêt s'est rapidement fait sentir !

Cette action a-t-elle été appréciée des salariés ? Pensez-vous la proposer à nouveau en 2020 ?

P.B et G.E : La collecte a été un véritable succès. Nous ne nous attendions pas à autant de jouets récoltés pour une première. Plusieurs collègues nous ont fait part de leur satisfaction et ont insisté sur le sentiment de fierté et d'appartenance que cela avait pu générer chez eux. Nous espérons pouvoir reproposer cette action en 2020 et le groupe projet est d'ores et déjà à l'œuvre pour proposer de nouvelles idées !

Témoignage Marie-Aude Herreros : J'ai souhaité participer à ce projet car le sujet des enfants me tient à cœur. Je suis maman et je sais les efforts que les parents peuvent fournir, avec leurs moyens, pour donner de la joie et de l'émerveillement à leurs enfants. C'était aussi l'occasion de faire participer mon fils et l'initier à penser autrement, à donner sans attendre en retour. Coutumier des vide-greniers, il est déjà sensibilisé au développement durable, au recyclage et au principe de non-surconsommation.
Côté Carsat j'ai trouvé pertinent d'utiliser cet angle pour sensibiliser les salariés à l'un des principes de la RSO : être socialement responsable et solidaire. Enfin, je salue les choix de redistribution auprès du centre social à proximité de la Caisse et de l'Hôpital, à la hauteur des principes, des missions et la notoriété que doit véhiculer la Carsat.

GÉRER

LES SYSTÈMES D'INFORMATION ET L'OFFRE NUMÉRIQUE

L'informatique gère l'ensemble des aspects informatiques de la Carsat Midi-Pyrénées. Certains relèvent de la délégation de missions nationales, d'autres sont d'ordres régionaux et s'inscrivent principalement dans le développement de l'offre numérique.

BILAN

L'INFORMATIQUE RÉGIONALE

Support aux utilisateurs

L'équipe support a eu cette année une charge importante de travail avec notamment le remplacement d'une partie du parc, soit **214** postes changés pour le passage en Office 365, et **205** postes changés ou migrés de Windows 7 en Windows 10 ; mais aussi l'installation des **70** postes pour l'arrivée du personnel SSTI. De grandes opérations ont été menées dans des délais fixés et contraints tant au Siège qu'en Agence, ceci en assurant la charge régulière liée aux incidents et demandes courantes avec **637** sollicitations traitées.

L'équipe de développement a participé en tant que Chef de projet au déploiement d'Office 365 pour l'ensemble du personnel ; ainsi elle a développé l'Espace Retraite Régional, l'espace sur les délégations et l'espace du Service Social. Elle a également contribué à la mise en ligne des sites Internet événementiels pour la promotion des salons ou actions de communication externes. On compte 5 applications mises en œuvre en 2019.

L'équipe déploiement a aussi participé en 2019 au projet national ADIR, Accompagnement des Développements Informatique Régionale, qui vise à rationaliser les développements informatiques menés dans les différentes Caisses, dans le cadre du chantier général de transformation des informatiques régionales.

Sécurité informatique

L'application de la PSSI (Politique de Sécurité du Système d'Information) permet de garantir la sécurité, la disponibilité et l'intégrité des données du Système d'information. L e RSSI est le garant de la sécurité des données du SI.

Un meilleur suivi du plan d'action SSI (Sécurité du Système d'Information) s'est poursuivi en 2019 avec **près de 300 attaques bloquées par l'antivirus** sur le Système d'Information. 2019 aura aussi permis la déclinaison locale et

Un respect des consignes nationales et des engagements de notre offre de service pour un service au service des utilisateurs.

la diffusion de la dernière version de la charte de sécurité informatique.

En 2019, le nombre (+ de 200) de revues réalisées (identité, habilitation, conformité…) a encore augmenté de 30% afin d'offrir une amélioration continue de la conformité du Système d'Information.

Systèmes et réseaux

Le service architecture technique et habilitations gère l'ouverture des accès vers les ressources informatiques. Il assure la production des infrastructures informatiques (serveurs et réseaux, incluant la téléphonie) et en garantit également la conformité avec les normes nationales.

Ainsi l'ouverture des accès vers les ressources informatiques locales, est gérée en lien avec les administrateurs fonctionnels des applications ou avec des administrateurs nationaux, qu'il s'agisse de demandes d'accès émanant d'utilisateurs internes, ou d'utilisateurs externes appartenant à d'autres Carsat pour l'accès à des ressources régionales

(Ged DS, Ged Retraite, OR), ou de partenaires (MSA, RSI).

Une surveillance quotidienne des postes et serveurs est effectuée à travers des consoles d'administration pour détecter d'éventuels problèmes sur les composants des postes, antivirus et patchs de sécurité. **98,5% des machines à jour des patchs de sécurité pour 2019.** Des évolutions réseaux nécessaires au bon fonctionnement des applications et en phase avec les nouveaux usages de l'informatique ont été déployées.

LES TEMPS FORTS _ 2019

- La mise en place Office 365 sur l'ensemble du personnel.
- La migration Window 7 vers Windows 10.
- L'installation des postes de travail pour l'intégration des agents SSTI en quelques jours seulement.
- La sensibilisation des utilisateurs, en appui de la campagne nationale de sensibilisation cybersécurité.
- La nouvelle campagne e-Learning sur la sécurité informatique.
- La migration du Siège et de 26 sites distants dans le nouvel environnement réseau Advenir V8.

/ CHIFFRES CLÉS /

› **1 163** demandes d'accès traitées

› **3** jours de délai moyen de réponse

› **138** smartphones déployés

› **637** sollicitations traitées

PERSPECTIVES **2020**

- **Refondre l'intranet sous sharepoint on line.**
- **Mettre en œuvre des prérequis liés à la transformation de l'informatique régionale.**
- **Déployer l'outil GDDI (Gestion des Demandes de Droits Informatiques).**
- **Déployer les nouvelles évolutions des infrastructures dans le cadre du projet national d'évolution de l'informatique régionale.**

IMPACTS ET PLUS-VALUE

Le SI s'efforce de maintenir un niveau de service au plus près des salariés, en améliorant son offre de service dans un souci d'accompagnement optimisé sur les différents projets à venir, la traçabilité des demandes d'habilitations, et en offrant une garantie sur l'intégrité et la sécurité des données du Système d'Information au travers d'infrastructures plus performantes.

ZOOM SUR …

Avec l'arrivée de la suite Office 365, le service informatique a souhaité proposer aux agents des ateliers de découverte des nouveaux outils « dans le nuage ».
L'objectif était de développer le travail collaboratif et d'améliorer les échanges transversaux. La création d'un groupe d'ambassadeurs a permis d'accompagner les utilisateurs pour découvrir et mieux utiliser Teams, OneDrive, OneNote, …
Les ateliers ont été mis en place suite à plusieurs requêtes d'aide pour prendre en main les nouveaux outils déployés depuis le 1er avril 2019 à la Carsat Midi-Pyrénées. D'autres ateliers seront organisés pour former aux outils Forms, Sway, etc …

- **27 ateliers**
- **133 agents formés depuis juillet 2019**

- **3 outils de la suite Office 365**
  - » Teams
  - » OneNote
  - » OneDrive

En pratique…

Les ateliers de présentation se sont déroulés sur des sessions de 45mn à 1h avec un temps questions/réponses d'1/4 d'heure. L'ensemble des participants a été destinataire d'un support créé à cet effet. Pour les nombreux agents ayant apporté leur PC portable durant les ateliers, ces derniers ont pu réaliser certaines des étapes présentées.

L'OFFRE NUMÉRIQUE
ET L'INNOVATION

Le Pôle Innovation et Numérique a pour objectif la diffusion de l'innovation sous toutes ses formes au sein de la Carsat Midi-Pyrénées.

BILAN

2019 aura été à nouveau comme depuis 2 ans désormais, marquée par une semaine de l'innovation publique organisée dans les locaux de la Carsat Midi-Pyrénées avec un programme inédit. La semaine de l'innovation nous permet de mettre en lumière nos démarches pensées pour nos publics et conçues ensemble pour transformer nos administrations.

Les 4 chantiers post-cousinade se sont poursuivis et ont bien avancé :
- Mieux travailler ensemble sur les fonctions « métier » et « support » ;
- Capitaliser sur nos démarches de transformation digitale respectives ;
- Capitaliser et enrichir nos pratiques innovantes ;
- Construire une offre de services inter-OPS à l'attention des employeurs du bâtiment de Haute-Garonne.

Le Pôle innovation et numérique aura contribué au déploiement et accompagnement d'outils nationaux collaboratifs et innovants (Beekast, Teams).

Une sensibilisation plurielle aux nouvelles méthodes et approches a été menée tout au long de l'année 2019, au travers de différents ateliers créatifs.

/ CHIFFRES CLÉS /

› **5** éditions de « Ça se discute »

› **2** challenges innovation organisés

› **2** formations-action aux méthodes créatives

› **10** ateliers créatifs

› **14** ateliers lors de la Semaine de l'Innovation Publique

LES TEMPS FORTS _ 2019

- 3 Trophées nationaux innovation reçus au titre de la Cousinade.
- Une journée d'étude copilotée avec l'EN3S.
- Un « Ça se discute » spécial en présence de Renaud Villard.

Favoriser l'émergence d'idées et de nouvelles pratiques innovantes, issues de l'intelligence collective, afin d'améliorer nos pratiques et notre qualité de vie au travail.

IMPACTS ET PLUS-VALUE

En interne, il s'agit d'offrir aux agents une assistance continue sur les outils collaboratifs (Beekast, Teams) avec un appui personnalisé et des formations-actions aux méthodes créatives afin que les managers puissent s'approprier ces méthodes et les utiliser dans leurs fonctions.
En externe, les employeurs du BTP ont été associés au chantier 4 post-cousinade afin de bâtir communément une offre et un service adaptés à leurs besoins.

PERSPECTIVES **2020**

- **Organiser la deuxième édition de la Cousinade.**
- **Accompagner et déployer les projets nationaux.**

INTERVIEW

Marian FOLLIOT
Service de l'Innovation
nous parle des Cousinades

SUITE À LA PREMIÈRE ÉDITION DE LA COUSINADE EN MAI 2018, QUATRE CHANTIERS ONT ÉTÉ LANCÉS DANS LE BUT DE CAPITALISER SUR LES ÉCHANGES DES GROUPES DE TRAVAIL ET DE CRÉER UNE DYNAMIQUE PÉRENNE CAPABLE DE FAIRE NAÎTRE DES ACTIONS CONCRÈTES POUR NOS PUBLICS. LE CHANTIER « CO-CONSTRUIRE UNE OFFRE COMMUNE À L'ATTENTION DES EMPLOYEURS DU BTP », EN EST L'ILLUSTRATION PARFAITE. MARIAN FOLLIOT, CHARGÉ D'INNOVATION À LA CARSAT MIDI-PYRÉNÉES, NOUS DIT TOUT SUR CE PROJET.

Quel est l'objectif de ce chantier ?

En initiant une collaboration étroite entre les organismes de protection sociale (OPS) du territoire nous souhaitions rendre nos offres de service plus cohérentes et plus faciles à utiliser pour nos publics. Or, les employeurs du BTP, un public que nous avons en commun, ont exprimé le besoin d'une porte d'entrée unique pour l'ensemble de leurs démarches et d'un accompagnement adapté à leurs besoins. C'était donc idéal pour nous lancer concrètement dans la démarche.

Comment le groupe de travail s'est-il mis en place et pour quels résultats ?

Rémi Grau, Directeur de l'Urssaf dans le Tarn, est le pilote de ce chantier. Avec une équipe d'étudiants de l'EN3S, qu'il a souhaité associer au projet, ils ont effectué des recueils auprès d'employeurs du BTP ainsi que des personnes ressources de nos différents organismes, ce qui leur a permis d'identifier des pistes et d'imaginer des scenarii.
Fin juin, deux journées intensives de travail ont eu lieu à la CAF pour analyser plus en détails les problèmes et prototyper des solutions. Ces journées ont été très productives notamment grâce à la méthode de design-thinking utilisée (créativité, recoupements, jeux de rôles, courbes d'expérience, etc) et à la diversité des représentants conviés : élèves de l'EN3S, employeurs du BTP et représentants et experts des différents OPS.
Elles ont abouti à 4 projets : une brigade mobile composée d'un membre de chaque OPS qui se déplacerait sur les salons, un club de privilégiés du BTP et un chargé d'affaire dédié pour toutes leurs démarches, un portail internet commun avec une entrée par thème, et enfin, un canal de communication dédié pour une mise en relation rapide.

En 2020, ce sont 4 projets qui seront présentés aux Directeurs des 5 organismes de protection sociale pour qu'ils décident de s'en emparer ou pas, et mobiliser leurs équipes sur le sujet.

Que pensez-vous de cette démarche ?

Je trouve que la Cousinade est un projet motivant et que ces chantiers permettent un brassage enrichissant et productif. La méthodologie utilisée permet de concrétiser les projets rapidement et de façon innovante ce qui est aussi appréciable.

Et bien sûr, je trouve que l'objectif d'améliorer la qualité de nos services est louable et gratifiant. Les professionnels du BTP ont été surpris et heureux que l'on s'empare de leurs problématiques, ils se sont rendu compte qu'il y avait des personnes investies et motivées au sein de nos organismes capables de travailler de concert pour s'adapter à leurs besoins. C'est du gagnant-gagnant !

ZOOM SUR ...

Les trophées innovation 2019

Depuis la création des Trophées de l'Innovation participative en 2003, de nombreuses organisations privées et publiques ont été récompensées par Innov'Acteurs (association pour le développement de l'innovation participative). Les trophées de l'innovation participative Innov'Acteurs ont pour but de mettre en lumière les organisations publiques et privées qui initient des projets de transformation grâce à l'innovation et aux talents des équipes impliquées.

Le jury, présidé par Christophe LAVAL (fondateur de VPHR), a été «séduit par l'ensemble du projet et a remarqué la relation directe avec les usagers qui apprécient cette nouvelle façon de procéder», notamment au travers du projet d'offre conjointe et co-construite à destination des employeurs du BTP, en cours de réalisation.

04 octobre : Trophée GPI/UCANSS

La Carsat Midi-Pyrénées, en compagnie de ses partenaires et cousins de la CAF 31, CPAM 31, URSSAF Midi-Pyrénées et Pôle Emploi Occitanie, a remporté le prix de l'innovation managériale du #gpi2019#lasécuinnove au titre de la première Cousinade de l'innovation.

Cette première Cousinade était dédiée au partage d'expériences et à l'émergence de nouvelles idées ; une remise des prix réussie qui montre toute la vitalité et la modernité de la Sécurité Sociale depuis… 74 ans.

26 novembre : Trophées Innov'Acteurs !

La Carsat Midi-Pyrénées, en compagnie de ses partenaires et cousins de la CAF 31, CPAM 31, URSSAF Midi Pyrénées et Pôle Emploi Occitanie, a remporté au titre de la première Cousinade de l'innovation :

TROPHÉE OR
de l'innovation interculturelle
Prix coup de coeur du public

(composé d'organismes
et entreprises innovantes)

INNOVATION

Une organisation efficiente pour des objectifs atteints.

GARANTIR

UNE BONNE GESTION FINANCIÈRE

Le service comptabilité est chargé de la tenue de la comptabilité générale, du paiement des dépenses et encaissement des recettes, des opérations de trésorerie, de l'élaboration des dossiers de clôture dans le cadre de l'arrêté et de la validation des comptes. Il produit les documents de synthèse réglementaires (bilan – compte de résultat et annexe).
La Directrice Financière et Comptable est chargée, sous sa responsabilité personnelle et pécuniaire, de l'ensemble des opérations financières et comptables de la Caisse.

BILAN

L'organisation du service comptabilité structurée en pôles correspondant aux processus traités reste pertinente et efficiente.

La montée en compétence des 2 agents recrutés à la suite des départs a permis d'assurer la continuité des activités et d'en maintenir la qualité d'exécution en 2019. Ainsi, 680 relevés bancaires ont été rapprochés et 270 701 lignes d'écritures ont été passées.

La gestion optimisée des procédures et des ressources humaines a permis de répondre aux objectifs du service.

La mise en œuvre des directives en matière de maîtrise des risques a conduit à la formalisation de nouvelles procédures et au renforcement de certains contrôles.

En 2019, 4 824 dossiers d'action sociale ont été contrôlés, 11 307 contrôles sur des éléments de salaires ont été réalisés et enfin 3 663 ordres de missions ont été contrôlés et payés
Des travaux préparatoires ont été entrepris en vue de l'intégration des activités et du personnel de la Caisse déléguée de Toulouse pour les artisans et commerçants.

LES TEMPS FORTS _ 2019

- La mise en place effective au 1er janvier du Prélèvement à la Source (PAS) pour les retraités et les salariés.

Roseline Martin,
Fondée de pouvoir,

PERSPECTIVES 2020

- **Assurer la continuité de service dès le 01 janvier 2020 et garantir le niveau de maitrise des risques associés, dans le cadre de l'intégration du SSTI.**
- **Former le personnel aux activités : SSTI pour les agents de la Carast et RG pour les agents intégrés.**
- **Mettre à jour les procédures.**

/ CHIFFRES CLÉS /

› **1 305** chèques encaissés

› **8 434 099** virements effectués

› **3 499** virements reçus

IMPACTS ET PLUS-VALUE

La relation client se traduit par le respect des échéances de paiement qui constitue un engagement fort du service quel que soit le tiers concerné : retraités, fournisseurs, salariés...

Les services publics à l'ère de la transformation digitale et de l'accompagnement attentionné.

ASSURER

LE TRAITEMENT, LE PARTAGE ET LA DIFFUSION DE L'INFORMATION

L'information est un élément stratégique pour l'entreprise. De la collecte à la mise en forme, de la transmission au partage d'informations, de nombreux acteurs interviennent avec une grande diversité de compétences. Informer fait partie de nos missions. Le « devoir de service public » impose de donner à tous nos publics, internes et externes, accès à des informations de qualité. Au-delà de son objectif d'information, la communication digitale permet également de favoriser l'échange à double sens.
La stratégie de communication digitale peut s'établir dans trois environnements différents : le web, les médias sociaux et les terminaux mobiles.

BILAN

La notion de communication d'entreprise vue au sens large peut regrouper toutes les formes de communication émanant d'une organisation à destination de ses différents publics externes et internes. En ce sens, la Carsat adapte sa communication en fonction des publics, via de multiples canaux et formats tels que les campagnes digitales et promotionnelles, les salons, afterwork, ou autres manifestations publiques.

La communication est **au service des métiers et vient soutenir la relation client.** L'objectif est d'informer nos publics avec le canal de communication le plus adapté.
Afin de s'ancrer dans **une communication et un accompagnement efficaces et accessibles à tous,** la Carsat Midi-Pyrénées s'appuie sur une stratégie multicanale dont **2 leviers majeurs** sont activés en parallèle.

Le **levier du digital,** permettant un accès simplifié à l'information et aux services à un grand nombre de personnes, et **le levier de l'accompagnement personnalisé,** qui permet d'accompagner les assurés en situation de vulnérabilité ou de complexité. En 2019, ce sont 3 parcours attentionnés qui ont vu le jour pour les assurés et un dispositif grands comptes à destination des entreprises.

Les réseaux sociaux
Pour partager l'actualité et pour fédérer une communauté grandissante qui deviendra ambassadrice de notre Carsat. Canal valorisant notre image de marque et témoignant de notre modernisation.

Le site web
Pour informer et promouvoir les offres de la Carsat. La qualité des contenus joue un rôle important pour attirer les internautes sur notre site mais aussi leur donner envie d'y revenir et d'utiliser nos services en ligne.

Un outil e-mailing
Qui permet de déployer des campagnes de marketing mails/SMS de façon plus réactive et une offre de service sur mesure. Outil qui permet aussi de réaliser des newsletters internes et externes.

LES CAMPAGNES PROMOTIONNELLES

En 2019, nous avons optimisé nos campagnes digitales. Réalisées tout au long de l'année, ces campagnes permettent de connaitre notre audience de façon quasi instantanée et de diffuser une information à un grand nombre de personnes. Nos publics disposent des informations dont ils ont besoin en temps réel et peuvent ainsi prendre contact avec nous en profitant de nos services en ligne. La réactivité, la simplicité, la rapidité, l'accessibilité et la personnalisation sont les atouts inégalables du digital.

_ 96% DE SATISFACTION _
DU SERVICE DEMANDE DE RETRAITE EN LIGNE

/ CHIFFRES CLÉS /

› **+ 90%** de nos publics satisfaits

› **+ 670 000** mails/SMS envoyés (2 fois + qu'en 2018)

› **1 350 000** impressions* pour la campagne digitale (mai à décembre) à destination des futurs retraités

* affichage de la publicité

LES RELATIONS PRESSE

Une opportunité supplémentaire qui contribue à faire connaître le rôle et les missions de la Carsat en Midi-Pyrénées.
Les relations presse constituent un canal de communication efficace, ciblé et porteur d'image pour valoriser la Carsat et des services à travers des conférences de presse, des dossiers de presse ou encore encarts promotionnels.

LES SALONS ONT ÉTÉ LE SUCCÈS DE L'ANNÉE 2019 !

Un afterwork retraite a rencontré un vif succès au mois de juin avec plus de 100 RDV honorés. La Carsat et ses partenaires ont également reçu près de 1 000 personnes pour leur **premier Salon « Bientôt à la retraite ? »** dédié aux démarches, et l'accompagnement des actifs proches de la retraite.

LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS UNE PRIORITÉ !

La satisfaction est un enjeu majeur. Poussés par nos clients, toujours plus exigeants et dont les usages changent avec les nouvelles technologies, les acteurs de la Carsat Midi-Pyrénées ont su innover et continuent à relever un certain nombre de défis essentiels pour améliorer leurs dispositifs relationnels.

LES TEMPS FORTS _ 2019

- Les lancements de l'Afterwork retraite en juin et du Salon Carsat en novembre.
- L'Assemblée Générale, moment fort de la vie entrepreneuriale qui a permis de réunir en juin l'ensemble des salariés pour une présentation des défis relevés et des perspectives à venir.

L'AG 2019

- Les «Matinales» dédiées à l'intégration des agents du SSTI.
- Le prix de l'innovation participative pour le projet commun « les Cousinades OPS ».
- L'accompagnement au déploiement des programmes régionaux de subventions pour les entreprises de moins de 50 salariés.
- Le déploiement et la contribution à l'innovation sociale (Viva Lab, trophées).
- Le déploiement des parcours attentionnés.

PERSPECTIVES 2020

- **Poursuivre le déploiement du Schéma Directeur Local de Communication.**
- **Acculturer au changement et accompagner les nouvelles offres.**
- **Simplifier la compréhension de nos offres auprès de nos publics et dynamiser la relation client.**
- **Accompagner la digitalisation des services en interne et en externe : campagnes mailing ciblées et régulières, évènements dédiés et ciblés, plan média, réseaux sociaux, kit de communication.**
- **Accompagner et développer la stratégie partenariale : évènements dédiés en 2020, salon, after work, ateliers …**
- **Valoriser les offres de service aux entreprises en Occitanie.**
- **Accompagner les offres individuelles et collectives du secteur social.**
- **Accroître le déploiement de campagnes digitales avec une régularité tout au long de l'année pour les Branches Retraite et Accidents du Travail.**

IMPACTS ET PLUS-VALUE

Personnaliser la relation client, prendre en compte les parcours de vie et anticiper les besoins fait partie intégrante de nos objectifs. La stratégie digitale et la personnalisation de la relation client ont permis de compléter l'offre de service globale.
En externe, la mise en œuvre d'une relation client sur mesure nécessite d'identifier certaines étapes des parcours des assurés afin de leur faciliter les démarches. En interne, il s'agit de poursuivre avec les équipes les travaux engagés dans le cadre du Projet d'Entreprise.

Verbatims :

***Assurés* : « *J'ai eu de très bons conseils* »**

***Entreprises* : « *Le préventeur a été le soutien qu'il nous fallait* ».**

INTERVIEW

Grégory FOIX, Chargé marketing

Les réseaux sociaux

Quel intérêt pour la Carsat d'être présente sur les réseaux sociaux ?

Première Carsat à avoir ouvert le bal avec une page Facebook dédiée, nous entamons notre 10ème année de présence sur les réseaux sociaux.

Avec un tout nouveau réseau cette année : Linkedin.
Nos objectifs sont multiples ; faire connaître nos missions, promouvoir nos offres de service, valoriser notre actualité et nos évènements et capter les candidats potentiels avec la mise en avant de notre marque employeur.

Quelles sont les grandes tendances pour ces canaux de communication en 2019 ?

Grâce aux ateliers que nous avons proposé aux salariés, pour les acculturer et faire d'eux de bons ambassadeurs, notre page Linkedin compte déjà 150 employés affiliés !
Et les nombreuses publications effectuées, ont par exemple permis de recevoir 350 candidatures pour une vingtaine d'offres publiées mais aussi de renforcer nos partenariats, notamment du côté des Risques Professionnels.

La CNAV a aussi boosté notre progression en mettant des coups de projecteurs sur nos initiatives locales : l'Afterwork Retraite, le Salon « Bientôt à la retraite ? », les grands prix innovation remportés ou encore la collecte de jouets.

Quelles perspectives pour 2020 ?

Sur Linkedin la diffusion d'offres d'emplois sponsorisées nous permettra de mieux cibler les candidats.
Du côté de Twitter, malgré une perte de vitesse généralisée du canal, nous serons la seconde Carsat à franchir le palier des 2 000 followers dès le début de l'année 2020.

Début 2020,
2000
followers sur Twitter.

Enfin nous utiliserons le canal Facebook pour réaliser une campagne de promotion de la DRL pendant 5 mois et cibler un grand nombre de nos assurés.

L'IMPRIMERIE
ET LA REPROGRAPHIE

Toujours à la recherche de qualité pour nos clients internes et externes.

Le service Imprimerie est rattaché à la Sous-Direction « Système d'information et offre numérique ». Il réalise l'ensemble des supports d'information à destination des publics de la Carsat, et pour le compte d'organismes partenaires.

BILAN

L'imprimerie devient un « atelier de reprographie intégré » avec le transfert, via le logiciel CERVOPRINT, de toute l'activité sur des presses numériques afin de répondre à la satisfaction des divers clients externes et internes dans des délais de plus en plus restreints.

LES TEMPS FORTS _ 2019

- Une convention signée avec l'URSSAF de Toulouse vient lier un nouveau partenariat.
- L'acquisition d'une imprimante grand format (Traceur) qui complète l'offre de service.
- La Carsat a abandonné les offsets, anciennes, au profit des machines numériques (presses et traceur).

/ CHIFFRES CLÉS /

› **2 222 873** pages imprimées en numérique dont **75%** en couleurs et **37%** pour les clients externes

› **2 833** documents reliés

› **150 052** documents pliés off ligne

PERSPECTIVES **2020**

- **Offrir un service de qualité aux différents clients internes et externes avec une offre plus performante.**
- **Signer un nouveau marché qui devrait permettre de remplacer les presses haut volume actuelles par deux nouvelles presses encore plus performantes.**

IMPACTS ET **PLUS-VALUE**

Le savoir faire, la disponibilité et les procédures mises en place facilitent les échanges. Le développement d'une offre de service élargie (grand format d'affiche...), et la réactivité de l'équipe permet de continuer à mieux répondre aux attentes de nos différents publics.

Jean-Michel BOYALS
Responsable de l'imprimerie
nous parle de son équipe

C'est donc un challenge stimulant !

Quels événements ont marqué le service de l'imprimerie ?

En 2019 comme les années précédentes, nous avons accompagné les services de la Carsat Midi-Pyrénées, mais aussi de la Carsat Languedoc-Roussillon et de l'Urssaf Haute-Garonne, dans l'impression de documents administratifs et de supports de communication variés. Toute l'équipe est mobilisée sur la réception des commandes et leur réalisation, en proposant une offre de service adaptée aux besoins qui varient selon les métiers.

L'acquisition d'un traceur, c'est-à-dire d'une imprimante grand format, a été un fait marquant cette année car ce nouvel outil va nous permettre d'étoffer notre offre de service.
Nous avons donc commencé à appréhender la machine pour la rendre très prochainement opérationnelle.

Qu'est-ce que ces changements/nouveautés ont apporté ?

Cette acquisition nous donne de nouveaux défis, car il va falloir que l'équipe se forme à son utilisation avant de pouvoir l'utiliser, mais aussi de nouvelles perspectives avec la possibilité de tirer des formats plus grands, plus visibles qui sont, d'une part, très intéressants à produire, et

Frédéric Cliquet, Laurence Foch, et Jean-Michel Boyals

qui représentent, par ailleurs, un gain financier pour notre organisme qui n'aura plus à passer par des prestataires externes. C'est donc un challenge stimulant !

Quelles sont les perspectives pour 2020 ?

Poursuivre notre activité avec la même qualité de service en restant dans l'air du temps !

En 2020, il est en effet prévu de renouveler le matériel d'impression avec de nouvelles presses numériques et de réorganiser l'implantation des machines. Ensuite, et bien il faudra réussir à poursuivre toutes les impressions demandées, notamment celles en grand format très attendues par notre service communication-relation client pour l'organisation d'événements à destination de nos publics.

Enfin, suite au départ à la retraite d'un de nos collaborateurs, une nouvelle collaboratrice rejoindra l'équipe très prochainement ce qui devrait également contribuer à insuffler une nouvelle dynamique pour les années à venir. L'imprimerie a donc encore de belles années devant elle.

LA DOCUMENTATION
GÉNÉRALE

Rattaché à la Sous-Direction « Système d'information et offre numérique » le service documentation générale assure quotidiennement la gestion et la mise à disposition des sources d'information : abonnements aux revues, achats de documentation, veilles règlementaires et thématiques, dossiers documentaires, recherches, afin d'accompagner la culture professionnelle des utilisateurs de la Carsat Midi-Pyrénées.

BILAN

2019 aura permis de poursuivre l'impulsion de renaissance du service documentation de la Carsat avec la continuité de la collecte, du traitement, de la capitalisation et la diffusion de l'information documentaire, au service de nos utilisateurs régionaux tout en profitant des leviers numériques.

Tutti

Au niveau national, l'assistance au travers de l'outil TUTTI, a permis de mettre en œuvre, d'animer et de piloter un réseau collaboratif documentaire.

/ CHIFFRES CLÉS /

› **64** titres d'abonnements

› **31 000€** répartis en achats d'ouvrages et d'abonnements

› **200** envois courriels rapidoc (signalement rapides d'actualité) sur le dernier trimestre 2019

LES TEMPS FORTS _ 2019

- Aménagement d'un nouvel espace documentaire au 2ème étage, en Juillet 2019.
- Publication du lexique Tutti dans la rubrique Pêle-Mêle du forum retraite n°121, en Décembre 2019.

IMPACTS ET PLUS-VALUE

La Carsat Midi-Pyrénées, via le service Documentation est désormais un acteur reconnu du réseau documentaire national, en particulier grâce à l'implication des 2 documentalistes dans le support aux utilisateurs et dans l'animation du réseau Tutti (système intégré de gestion de bibliothèque). Pour ses clients internes, le déploiement d'une offre de service adaptée permettra de poursuivre la mise en visibilité de la documentation générale.

Être proactif, Être réactif, Être à l'écoute, afin de proposer une offre évolutive, au plus proche des besoins des utilisateurs et aux formats innovants.

PERSPECTIVES 2020

- **Organiser le Comité Editorial Tutti à la Carsat Midi-Pyrénées : 2 journées consacrées à Tutti animées par les administratrices fonctionnelles de la Carsat MP et la Carsat RA, en présence des 10 Caisses adhérentes.**
- **Proposer des ateliers thématiques aux agents Carsat MP, en partenariat avec l'innovation.**
- **Partager des outils, produits et bonnes pratiques avec les « cousins » (CAF, CPAM, URSSAF, …).**
- **Etablir une nouvelle offre de service, plus orientée vers le digital.**

GÉRER
LES RISQUES JURIDIQUES

Intégrer la dimension juridique dans les projets de l'organisme.

La Cellule juridique intervient en appui des services pour apporter son expertise et assurer une sécurisation juridique en amont des projets de l'organisme.

BILAN

En 2019, la Cellule juridique a apporté son expertise sur les problématiques juridiques complexes notamment en droit social en effectuant recherches, études, et notes d'opportunité, plus particulièrement au regard du temps de travail (convention de forfait, temps partiel, congés spéciaux…), de la santé au travail, des nouvelles technologies de l'information et de la communication.
Elle a assuré le suivi des contentieux dans lesquels l'organisme est engagé et poursuivi ses actions de veille juridique.

La cellule a été sollicitée au regard des informations détenues par la Carsat dans le cadre de ses missions de service public et a ainsi traité, en collaboration avec les différents services, nombre de demandes d'avis et autres réquisitions judiciaires adressées aux fins d'informations.
Elle est également intervenue en droit de l'immatériel et protection des personnes afin de répondre aux obligations fixées par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) n°2016/679 du 27 avril 2016.
Afin de garantir un haut niveau de protection des données, un plan d'action spécifique initié en 2018 s'est poursuivi en 2019 par des actions de mise en conformité du registre des traitements, de sécurisation des données en collaboration avec le RSSI ainsi que par le développement de nouveaux outils et supports de sensibilisation à l'attention du personnel de l'organisme. A cet effet, la Cellule juridique a procédé à des études en vue de la mise en œuvre de nouveaux traitements contenant des données personnelles qui ont donné lieu à 6 nouvelles fiches inscrites au registre et 1 mise à jour.

IMPACTS ET PLUS-VALUE

Développement par la Cellule juridique d'outils pratiques, de courriers types et d'actions de sensibilisation pour faciliter l'accompagnement de ses clients, la direction et les agents de l'organisme, dans leurs missions au service de nos publics.

/ CHIFFRES CLÉS /

› **3** actions de sensibilisation relatives à la protection des données personnelles :

› 1 support de sensibilisation réalisé à l'attention des membres du CA.

› 3 guides pratiques suite à déploiement de nouveaux outils, tels que ODIL, Archibox et l'utilisation des mails : les bons réflexes à adopter (protection des données personnelles et secret professionnel).

› 4 demandes de droit d'accès, de rectification ou de suppression

LES TEMPS FORTS _ 2019

- Mise à jour des procédures, des courriers et autres modèles types, suite aux évolutions législatives en droit du travail.
- Création de guides pratiques de sensibilisation à la protection des données personnelles sur des sujets spécifiques métier en collaboration avec le Service social, le service Archives, le service Ressources Humaines et le RSSI.

PERSPECTIVES 2020

- **Poursuivre la collaboration avec les différents services afin de sécuriser les pratiques juridiques, accompagner les transitions et évolutions législatives.**
- **Déployer un plan d'action de mise en conformité au RGPD dans le prolongement des actions déjà menées en 2018.**

GÉRER LES MOYENS

ET APPORTER UN APPUI

Pour mener à bien ses missions, la Carsat Midi-Pyrénées dispose de services transverses permettant une mise à disposition de moyens dans les meilleures conditions de qualité, de coûts, et de délais afin de contribuer à la maintenance, la gestion des contrats, des transports, et au fonctionnement général des services de la Caisse.

BILAN

LA COORDINATION DE LA SÉCURITÉ GÉNÉRALE

Le pôle administration des travaux est **chargé d'assurer la sécurité des biens et des personnes au Siège de la Carsat et dans les services décentralisés.** Le travail de la sécurité est une action de fond qui s'inscrit dans la durée.

Les actions menées en 2019 ont permis à l'ensemble des salariés d'avoir de bons réflexes dans le domaine sécuritaire ; 92 agents des Agences retraite ont reçu une formation sur la sécurité de leur agence. 11 exercices d'évacuation ont été effectués au Siège et en Agences.
Le pôle administration des travaux a assuré la sécurité des 70 agents présents et des 1 000 visiteurs reçus dans le cadre de la première édition du Salon «Bientôt à la retraite ?» qui s'est tenu en novembre 2019, ainsi que durant la première édition du Marché de Noël qui s'est tenue dans l'Atrium de la Carsat en décembre 2019 .

De plus, 60 contrôles réglementaires ont été réalisés dans le bâtiment (ascenseurs, extincteurs, électricité…). Enfin, 400 notes ont été adressées au PC sécurité, dans le cadre de l'accès sécurisé et réglementé du bâtiment ; 2019 aura permis la réalisation d'une procédure d'identification des visiteurs à l'Accueil Général.

Pour 2020, le pôle administration des travaux s'attachera à mettre en place au Siège de nouveaux plans d'évacuations et d'interventions, et remettre aux normes de sécurité incendie.
Il s'agira également de rédiger un document unique dans chaque agence, et de travailler au projet de tourniquet pour l'entrée du personnel.

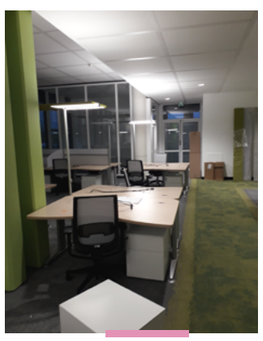
LA MAINTENANCE ET LES TRAVAUX DES BÂTIMENTS

Le service maintenance et travaux **s'assure du maintien en l'état des biens immobiliers (Siège et Agences) et participe aux différents travaux concernant l'aménagement et les nouvelles agences.**

Par ailleurs, il assure sa mission en répondant au mieux aux besoins des agents ; et ce malgré un nombre croissant des interventions liées notamment au vieillissement du bâtiment.
En 2019, on compte 617 interventions en agences et au Siège hors travaux ; un nombre stable par rapport à 2018.

La part la plus importante de ces interventions concerne l'électricité, avec 37%. Les travaux de déménagement-menuiserie représentent 18% ; en effet 2019 aura notamment été marquée par de nombreux aménagement et réaménagements d'espaces tels que les travaux effectués au Siège et en Agences pour l'intégration du personnel de la Sécurité Sociale des Indépendants ; l'extension de la plateforme téléphonique ou encore le réaménagement du back office de l'Agence Basso Cambo.

Travaux intégration SSTI



Travaux extension PFS

Enfin, on note des travaux de plomberie qui représentent 16% de ces interventions, dont la réfection d'une partie de la toiture du bâtiment du Siège.

Le service maintenance a également assuré 12 mois de gestion du stock du mobilier, 8 marchés ont éte mis en œuvre en 2019 et enfin 216 commandes ont été réalisées pour assurer le bon fonctionnement du service.

Pour 2020, de nouveaux chantiers attendent le service maintenance et travaux du bâtiment avec notamment la rénovation des sanitaires du Siège, le déménagement de l'Agence retraite et Service Social de Montauban et encore la création de 2 nouvelles Agences, à Muret et à Albi.

LE BUREAU D'ÉTUDES

Assurer le maintien du niveau des conditions de travail actuelles avec la recherche constante de leur optimisation.

ET D'ORGANISATION

Le Bureau d'Etudes et d'Organisation **intervient sur les domaines immobilier, logistique et organisationnel.** Il coordonne les projets immobiliers en partenariat avec la cellule immobilière et le PRECI, prend en charge les études de réimplantation sur l'ensemble de nos sites et traite les demandes liées au fonctionnement des services (hors travaux et réparations). Il participe également à la réalisation et au contrôle de la réalisation de divers marchés (mobiliers, ménage, restauration…).
Enfin, il est aussi sollicité pour mener des études sur les processus métiers. Aussi, le service s'est agrandi en 2019, avec l'arrivée d'un nouvel organisateur en charge des études métiers.
L'année 2019 marque l'aboutissement de deux projets importants et interdépendants : l'accueil de l'institut 4.10 au sein de nos locaux, et la mise à disposition de leurs anciens bureaux à la Caisse Primaire.
Elle voit aussi se poursuivre le **renforcement de la coopération transversale** avec la cellule immobilière ainsi que l'affirmation du BEO dans son rôle de contrôle de certains marchés de fonctionnement.

Le service a également piloté des études métiers (notamment sur le flux courrier ou l'organisation des archives).

2020, permettra la poursuite et la finalisation de projets en cours, tels que les projets immobiliers sur Albi et Muret, le déménagement du Service Social Régional au sein de la Caisse Primaire et le réaménagement complet de l'Agence retraite de Toulouse centre. Divers marchés feront également l'objet de renouvellement.

LE PRECI, PÔLE INTERRÉGIONAL DE COMPÉTENCES IMMOBILIÈRES

Pour assurer le suivi de son patrimoine immobilier, l'Assurance Maladie s'est dotée de 14 Pôles RÉgionaux de Compétences Immobilières communément appelés PRECI.

Le PRECI a pour mission le **suivi des bâtiments de l'Assurance Maladie, de l'Assurance Vieillesse, des MSA, UGECAM**, à travers des missions d'expertise, d'assistance à maîtrise d'ouvrage ou de maîtrise d'œuvre.

En tant qu'assistant à maîtrise d'ouvrage (AMO), l'activité du PRECI assure des missions :

- **Conseil** *(capacité d'analyse et de synthèse des différentes problématiques rencontrées)* ;
- **Expertise** *(connaissance des langages et des techniques des différents corps de métiers)* ;
- **Pilotage** *(coordination des différents acteurs d'un projet)* ;

Auprès du maître d'ouvrage (MOA), à savoir l'organisme de Sécurité Sociale, qui demeure responsable des projets immobiliers et de leurs financements.

Chaque organisme peut ainsi recourir à tout ou partie de cette offre de services ; le PRECI définissant son calendrier et sa capacité d'intervention au regard des missions demandées.

En 2019, le PRECI a exercé son activité dans 7 départements, en assurant notamment de nombreuses rénovations de bâtiments ; tels que, en Midi-Pyrénées, les bâtiments et/ou locaux du bâtiment central de la CPAM 31 (étages 5&6) et phase 3 (étages 1&2), l'accueil de PAMIERS, le siège de FOIX, la CPAM de MONTAUBAN (phase 1 et étude de la phase 4) ; et enfin la réhabilitation du site de CANTEPAU dans le TARN.

Le PRECI s'est également investi plus largement en Occitanie avec la rénovation du site de CARCASSONNE, du siège CPAM 31 (IGH), l'accueil de MONTPELLIER, l'espace de restauration de PERPIGNAN,

Enfin, le PRECI a organisé une **réunion régionale pour les gestionnaires du patrimoine des Carsat, CTI, MSA**… afin de présenter l'offre de service PRECI et faire une veille réglementaire et technique ainsi qu'un retour des expériences de chaque organisme.

LES TEMPS FORTS _ 2019

- Analyse des risques dans les Agences et Siège pour la mise à jour des documents uniques d'évaluation des risques professionnels.
- Réalisation de la procédure d'identification des visiteurs de l'accueil général.
- Gestion de la sécurité lors du salon retraite et du Marché de Noël.
- Intégration de l'institut 4.10.
- Lancement de deux nouveaux projets immobiliers sur Albi et Muret.
- Contribution au projet d'extension de la plateforme téléphonique.
- Préparation de l'intégration des agents de la SSTI.

/ CHIFFRES CLÉS /

› **100 000** kW économisés

› **40** projets par an

IMPACTS ET PLUS-VALUE

L'offre de service et la satisfaction clients en interne, au quotidien, c'est l'assurance d'un maximum de sécurité pour l'ensemble du personnel tant au Siège que dans les agences, via une meilleure réactivité avec l'objectif d'assurer le même niveau de qualité de vie au travail pour l'ensemble des salarié. En externe il s'agit de veiller à la sécurité de nos assurés ainsi que des entreprises externes travaillant au sein de nos locaux et de maintenir de bonnes relations avec nos fournisseurs et autres organismes dans le cadre des appels d'offre,des projets et de leurs exécution.

PERSPECTIVES 2020

- **Rénover les sanitaires du Siège.**
- **Créer une nouvelle agence à Muret et Albi.**
- **Déménager l'agence retraite et le service social de Montauban.**
- **Finir les travaux entrepris en 2019 : accueil de Pamiers, CES de Cantepau, Rénovation de Foix, CTI SUD Groupe Electrogène à la CARSAT.**
- **Débuter des phases études et consultation bâtiment IGH de la CPAM de Toulouse, Accueil de Montpellier, Accueil de Tarbes, Rénovation de Rodez, Réhabilitation immeuble Mutualité de la CPAM de Montpellier.**
- **Débuter les travaux : rénovation ascenseurs de la CPAM de Toulouse, nouvelle agence CARSAT de Montauban.**
- **Participer au groupe de travail sur l'énergie en vue de préparer les organismes à l'application du nouveau décret tertiaire.**
- **Mettre en place le projet PLEIADE sur Montpellier (Gestion Mutualisée des flux entrants).**

LA GESTION JURIDIQUE

DES BÂTIMENTS ET DES TRANSPORTS

La Cellule juridique intervient en appui des services pour apporter son expertise et assurer une sécurisation juridique en amont des projets de l'organisme. Elle a en charge la gestion juridique des activités immobilières, la gestion juridique, les assurances et la politique des voyages professionnels des agents de la Carsat Midi-Pyrénées.

BILAN

LA POLITIQUE VOYAGE

NOTILUS, outil de gestion dématérialisée des ordres de mission, des notes de frais et réservations voyages a été déployé en production le 4 novembre 2019.

Il est désormais testé dans un environnement réel et sert de base pour optimiser sa livraison auprès des autres Caisses de la Branche Vieillesse en 2020.

LA FLOTTE AUTOMOBILE

Conformément aux orientations budgétaires des COG Maladie et Vieillesse, la Carsat a déployé plus d'une vingtaine de véhicules sur les sites extérieurs du Service Social et auprès du département des Risques Professionnels.

La refonte du guide des déplacements professionnels a été validée, et un espace dédié aux transports et assurances a été créé sur l'intranet.

LES TEMPS FORTS _ 2019

- La mise en production de l'outil NOTILUS.
- Le déploiement des véhicules de service et renouvellement du marché Flotte Automobile.

IMPACTS ET PLUS-VALUE

Une relation client axée en interne sur la réponse aux besoins des utilisateurs dans le cadre de leurs réservations et de leurs voyages professionnels. Une attention particulière est portée sur les remarques des utilisateurs dans une perspective d'évolution des déplacements professionnels et de la politique voyage.
En externe, l'enjeu est de coordonner les fournisseurs pour répondre au mieux aux besoins exprimés par les salariés au Siège et dans les sites extérieurs.

/ CHIFFRES CLÉS /

› **760 000 km** parcourus avec les véhicules de la flotte

› **67,51 %** de réservation pour les véhicules en libre-service

› **181 437 km** parcourus en train

› **612 000 km** parcourus en avion

PERSPECTIVES 2020

- **Déployer les véhicules de service sur le secteur retraite.**
- **Mettre en production le deuxième lot NOTILUS facturation/paiement.**

LA GESTION
DES ACHATS ET DES MARCHÉS

Acheter, pourquoi, comment ? Le pôle « achats et marchés » articule sa mission autour de 3 activités principales :
- **Conseiller les acheteurs sur la bonne définition du besoin et la bonne procédure d'achat ;**
- **Respecter la réglementation de l'achat public ;**
- **Passer les commandes, engager les dépenses et certifier du service fait, ordonnancer les factures.**

BILAN

Le nouveau code de la commande publique est entré en vigueur le 1er Avril 2019.
Les agents du service des Marchés ont suivi une formation et ont procédé à la revue et mise à jour des pièces composant un marché afin de se mettre en conformité avec la nouvelle législation.

L'arrêté du 19 Juillet portant réglementation des marchés des OSS, entré en vigueur au 1er Septembre 2018 a **modifié le rôle de la Commission des Marchés** qui n'a plus que la seule compétence d'attribuer le marché aux termes de la procédure. Il a donc été nécessaire de rédiger une nouvelle procédure sur la sélection des candidatures.

L'Institut 4.10 a quitté les locaux Place St Etienne pour intégrer le Siège de la Carsat. L'Agence d'Albi qui héberge les agents de la SSTI sera reprise par la Carsat au 1er janvier 2020. Ces opérations nécessitent la rédaction de multiples avenants sur les marchés de service.

Le Pôle Achats a participé activement aux ateliers nationaux pour la partie facturation des voyagistes, dans le cadre du projet Notilus pour lequel la Carsat MP est Caisse pilote.

/ CHIFFRES CLÉS /

- **827** commandes passées
- **2 951** factures ordonnancées
- **17** marchés finalisés
- Adhésion à **8** marchés nationaux

IMPACTS ET PLUS-VALUE

Le pôle « achats et marchés » s'attache à permettre l'exécution des dépenses de la Carsat dans les meilleures conditions de qualité, sécurité juridique, coûts et délais.
Des guides réponse et des grilles d'aide à l'analyse sont élaborés pour chaque type de marché et remises à chaque acheteur afin de lui faciliter le travail d'analyse.

LES TEMPS FORTS _ 2019

- L'accueil d'un nouvel agent en CDD, élève en contrat alternance et plusieurs stagiaires qui ont pu découvrir les différentes phases du processus achat. Des échanges riches entre les agents du service et les nouveaux.
- La découverte du service organisée pour la semaine QVT ; l'occasion de valoriser nos missions et d'échanger sur le pourquoi des procédures mises en place.
- La rédaction de la politique achats responsables, en étroite collaboration avec la responsable du RSO, dans le but de contribuer à l'efficience écologique et sociétale des institutions publiques.

PERSPECTIVES 2020

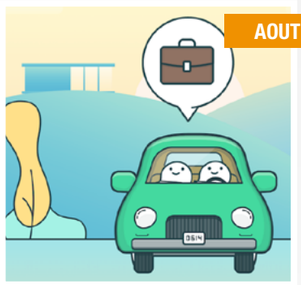
- **Participer à la restitution de l'audit du processus LCB visant à garantir une couverture de risques optimum.**
- **Réfléchir à la mise en place d'une organisation permettant de sécuriser de manière pérenne l'activité.**
- **Mettre en place des actions sur les contrats avec la Poste afin d'optimiser les coûts d'affranchissement (suite à étude du BEO).**
- **Étudier l'opportunité de la mise en place d'un marché de mutualisation du courrier.**

NOS SERVICES TRANSVERSES EN ACTION

JUIN

Les Matinales SSTI
Un accueil convivial pour nos nouveaux collègues de la SSTI au sein du service RH

AOUT



Parlons co-voiturage
8 places dédiées au covoiturage créées sur le parking du personnel dans le cadre du plan de mobilité. Un moyen d'être éco-réponsable et de favoriser nos déplacements domicile-travail à plusieurs.
Contact : developpement-durable@carsat-mp.fr

SEPTEMBRE

100% digital - Outil unique de réservation
Le PJBT lance les premières sessions de formation, des chargés de voyage, à NOTILUS, futur outil national de gestion dématérialisée des ordres de missions, notes de frais et réservations de titres de transport. La Carsat a été désignée comme Caisse pilote du projet de déploiement.

NOVEMBRE

1er Salon Bientôt à la Retraite
Une collaboration efficace pour la préparation du 1er Salon Retraite, où les services Bâtiment et Sécurité , Communication, Achats-Marchés et Informatique, ont œuvré pour permettre un accueil sur mesure et sécurisé de nos partenaires et clients.

NOVEMBRE

Réunion régionale des gestionnaires du patrimoine des Carsat, CTI, MSA,
organisée par le PRECI à la Carsat MP, afin de présenter l'offre de service PRECI et faire une veille réglementaire et technique ainsi qu'un retour des expériences de chaque organisme.

Glossaire

A

ADIR	Accompagnement des Développements Informatique Régionale
AFS	Aide Financière Simplifiée
AFTRAL	Apprendre et se Former en Transport et Logistique
ANCV	Agence Nationale des Chèques Vacances
ARDH	Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation
ASIR	Aide aux situations de rupture
ASO	Ateliers Simples d'Optimisation
ASPA	Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées
ASV (loi)	Adaptation de la loi Santé au Vieillissement
AT	Accident du Travail
AVISIR	Fichier automatique qui met à jour la base du système de gestion des employeurs à partir des données de l'INSEE

B

BEO	Bureau d'Études et d'Organisation
BNSF	Base Nationale de Signalement des Fraudes
BQR	Base de Questions Réponses
BSI	Baromètre Social Institutionnel
BSP	Bureau Sans Papier
BTP	Bâtiments et Travaux Publics

C

CA	Conseil d'Administration
CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CARSAT	Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail
CASS	Commission des Affaires Sanitaires et Sociales
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CDD	Contrat à Durée Déterminée
CDI	Contrat à Durée Indéterminée
CFE	Centre de Formalités des Entreprises
CIF	Congé Individuel de Formation
CIL	Correspondant Informatique et Liberté
C2MP	Centre de Mesures Physiques
CMR	(Substances) Cancérogène, Mutagène, Reprotoxique ou toxique pour la reproduction
CNAMTS	Caisse Nationale de l'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés
CNAV	Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse
CNI	Commission Nationale de l'Incapacité
CNITAAT	Cour Nationale de l'Incapacité et de la Tarification de l'Assurance des Accidents du Travail
CNRACL	Caisse Nationale de Retraites des Agents des Collectivités Locales
CNSA	Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie
CODAF	Comité Opérationnel Départemental Anti-Fraude
COG	Convention d'Objectifs et de Gestion
COPIL	Comité de Pilotage
CPAM	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CPG	Contrat Pluriannuel de Gestion
CPI	Commission Prospectives et Innovation
CPOM	Contrat Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens
CPP	Compte Prévention Pénibilité
CQP	Contrat de Qualification Professionnel
CRA	Commission de Recours Amiable
CRAT-MP	Commission Régionale des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles
CRCP	Commission Réclamation Compte Pénibilité
CROCT	Comité Régional d'Orientation des Conditions de Travail
CRRMP	Comité Régional de Reconnaissance des Maladies Professionnelles
CSAM	Conseillères Service Assurance Maladie
CSL	Cellule de Sécurité Logique
CSP	Centre de Services Partagés
CSPS	Coordonnateur Sécurité Protection de la Santé
CTI	Centre de Traitement Informatique
CTN	Comité Technique National
CTR	Comité Technique Régional

D

DADS	Déclaration Annuelle des Données Sociales
DADS-U	Déclaration Automatisée des Données Sociales Unifiée
DAT	Déclaration d'Accident du Travail
DCGDR	Directeur Coordonnateur de la Gestion Du Risque
DDFIP	Direction Départementale des Finances Publiques
DGFIP	Direction Générale des Finances Publiques
DIRECCTE	Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

E

- **ECLAT** Engagements Communs pour le Logement et l'Autonomie sur les Territoires
- **EIR** Entretien Individuel Retraite
- **EHPA** Etablissement d'Hébergement des Personnes Âgées
- **EHPAD** Etablissement d'Hébergement des Personnes Âgées Dépendantes
- **EIG** Estimation Indicative Globale
- **ELS** Espace Libre Service
- **ERASS** École Régionale d'Assistants de Service Social
- **ETP** Experts Techniques de Proximité

F

- **FIRRST** Forum Inter Départemental du Risque Routier et Santé au Travail
- **FNASS** Fonds National Action Sanitaire et Sociale
- **FNS** Fonds National de Solidarité

G

- **GCP** Gestion du Compte Prestataire
- **GPEC** Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
- **GRC** Gestion de la Relation Client

I

- **I2ML** Institut Méditerranéen des Métiers de la Longévité

L

- **LURA** Liquidation Unique Régimes Alignés

M

- **METAH** Mutualisation des Équipements de Travail et d'Accès en Hauteur (pour maîtriser les risques liés aux chutes de hauteur)
- **MOA** Maîtrise d'ouvrage
- **MP** Maladie Professionnelle
- **MSAP** Maisons de Services Au Public

N

- **NIR** Numéro d'Inscription au Répertoire national d'identification des personnes physiques

O

- **OSCAR** Organisation et Suivi du Cadre de ma Retraite

P

- **PAP** Plan d'Actions Personnalisé
- **PAS** Prélèvement à la Source
- **PFIDASS** Plateforme d'Intervention Départementale pour l'Accès aux Soins et à la Santé
- **PDP** Prévention de la Désinsertion Professionnelle
- **PME** Petites et Moyennes Entreprises
- **PMS** Plan de Maîtrise Socle
- **PNAI** Plan National d'Assurance Interbranche
- **PPN** Programmes Prioritaires Nationaux
- **PPR** Programmes Prioritaires Régionaux
- **PPS** Parcours Prévention Santé
- **PRECI** Pôle Interrégional de Compétence Immobilière
- **PRITH** Programme Régional d'Insertion des Travailleurs Handicapés
- **PRST** Plan Régional de Santé au Travail
- **PSSI** Politique de Sécurité des Systèmes d'Information
- **PST** Plan national de Santé au Travail

Q

- **QVT** Qualité de Vie au Travail
- **QSE** Qualité, Sécurité et Environnement

R

- **RDC** Reconstitution De Carrière
- **RGCU** Répertoire Général des Carriéres Unifiées
- **RGPD** Règlement européen de Protection des Données
- **RH** Ressources Humaines
- **RIS** Relevé Individuel de Situation
- **RNE** Report Non Effectué
- **RNP** Référentiel National de Processus
- **RPS** Risques PSychosociaux
- **RSI** Régime Social des Indépendants
- **RSE** Responsabilité Sociétale d'Entreprise
- **Run MR** Référentiel Unique National de la Maîtrise des Risques

S

SAMETH Service d'Appui au Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés
SCALP Sécurisation des Circulation, des Accès et Livraisons à Pieds d'œuvre (pour maîtriser les chutes de plain-pied et réduire les manutentions manuelles)
SDIL Schéma Directeur Immobilier Local
SE Section d'Établissement
SGE Système de Gestion des Employeurs
SI Système d'Information
SIRH Système d'Information des Ressources Humaines
SIRHIUS Nouvel outil de gestion informatisé (remplaçant de STARH)
SIST Service Inter-professionnel de la Santé au Travail
SMI Système de Management Intégré
SPIDO Support de Programmation Immobilière Dématérialisée par Opération
SST Service de Santé au Travail
SST Sauveteur Secouriste du Travail
SSTI Sécurité Sociale des Travailleurs Indépendants
SYRCA Système de Régularisation de Carrière

T

TA-PR Tarification-Prévention
TASS Tribunal des Affaires de Sécurité Sociale
TCI Tribunal du Contentieux et de l'Incapacité
TMS Trouble Musculo-Squelettique
TPE Très Petite Entreprise
TRM Transport Routier de Marchandises
TSG Travail Social de Groupe

U

UCANSS Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale
URSSAF Union de Recouvrement des caisses de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales

Maquette et Impression Carsat Midi-Pyrénées
Photos : Gettyimages

Carsat Midi-Pyrénées
2 rue Georges Vivent 31065 Toulouse Cedex 9
www.carsat-mp.fr

Carsat Retraite & Santé au travail Midi-Pyrénées